

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي .

جامعة أبي بكر بلقايد - تلمسان

كلية الآداب واللغات

المجلس العلمي

الرقم...335.../ أم ع /...222

( مستخرج ) من محضر المجلس العلمي لكلية

manuel pédagogique

سند تربوي للأستاذ: أ.د/ بن سهلة ثاني سيدي محمد . BENSAHLA TANI Sidi Mohammed..

بالجلسة المتعددة بتاريخ: 09 ديسمبر 2021

وافق المجلس العلمي لكلية على السند التربوي ( manuel pédagogique )

intitulé :

المعنون بـ :

Ciencias de la comunicación

المعد من قبل: أ.د/ بن سهلة ثاني سيدي محمد... BENSAHLA TANI Sidi Mohammed....

قسم: اللغة الفرنسية

شعبة: الإسبانية

09 فيفري 2022

تلمسان في:

المجلس العلمي



أ.د. غيثري سيدي محمد  
رئيس المجلس العلمي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

جامعة تلمسان  
UNIVERSITÉ DE TLEMSEN



Faculté des Lettres et des Langues

كلية الآداب واللغات

Département de français

قسم اللغة الفرنسية

Niveau :	3 <sup>ème</sup> année Licence
Spécialité :	Espagnol
Unité d'enseignement (UE) :	Découverte
Module :	Sciences de la communication

Intitulé du polycopié pédagogique :  
**Ciencias de la comunicaci6n**

Auteur (s) :

1. Bensahla Tani Sidi mohammed



أ. د. حميشري سيماتي  
رئيس المجلس العلمي

Année universitaire :

2020/2021

### **1. Identification du module :**

- Intitulé : Ciencias de la comunicacion
- Nombre de crédits : 02
- Volume horaire correspondant : 1 :30 h x 14 semaines
- Mode d'évaluation : Examen 100%

### **2. Informations concernant l'enseignant :**

- Nom et prénom : Bensahla Tani Sidi Mohammed
- Grade : MCA
- Laboratoire de rattachement : Laboratoire des études linguistique et littéraires andalouses, notice biobibliographique.

### **3. Objectifs d'apprentissage :**

- Apprentissages et compétences : Donner plus de capacité et d'habilité aux étudiants vis-à-vis de la communication en relation avec le champ universitaire et académique.
- De quoi devrait-il être capable à la fin du module: Identifier les éléments de la communication ainsi qu'une meilleure approche communicationnelle.

## **1. Introducción**

La comunicación es un tema apasionante. Adentrarse en su conocimiento y análisis puede llevarnos a reflexiones profundas sobre nosotros mismos y sobre las relaciones humanas. Cualquier mejora que podamos introducir en el ámbito de la comunicación puede contribuir decididamente a lograr un mayor equilibrio personal y a optimizar las relaciones interpersonales.

Para desarrollar estas ideas, intentamos a través de estos cursos acercarnos de las realidades relacionadas con la comunicación humana y su contacto con los obstáculos del entorno socio ambiental desde un ángulo particular basado sobre un trabajo enriquecido por las informaciones y los mensajes que emiten y reciben los diferentes interlocutores añadiendo los problemas planteados por las múltiples características transcurridas a lo largo de la comunicación, además de nuevas preocupaciones sociales que puedan crear nuevos fenómenos inesperados.

## **2. El privilegio de la comunicación**

En las páginas siguientes se van a desarrollar muchas ideas, pero, en esta presentación inicial, sería conveniente anticipar y destacar especialmente dos:

- La importancia de saber escuchar.
- La necesidad de aprender a orientar la comunicación en positivo, esto significa que estos dos recursos consideran el aprendizaje de la orientación comunicativa como un acto muy beneficioso y positivo.

La comunicación nos ofrece diversos contenidos que se incluyen en el artículo y nos ayuda descubrir las múltiples posibilidades y muchas estrategias, a pesar de parecer sencillas y bastante obvias, o bien no se conocen o se habían reparado suficientemente en ella, o son poco tenidas en cuenta, y no son puestas en práctica o aplicadas de un modo adecuado.

En la comunicación resulta tan importante el componente racional-intelectual como el emocional-afectivo. Su relevancia trasciende e igualmente lo más allá de lo intrapersonalidad para adentrarse en lo interpersonal, marcando el carácter y el curso de las relaciones sociales. El pensamiento, el lenguaje y la conducta se hallan estrechamente vinculados entre sí.

La persona que habla, que escribe y que comunica, de algún modo ejerce sobre los demás un poder de influencia que debe conocer y saber administrar. Las palabras crean realidades, despiertan ideas, fomentan actitudes, hacen aflorar emociones y provocan conductas en aquellas personas que las reciben.

El presente trabajo revisa los contenidos más relevantes de la teoría de la comunicación, y desarrolla los aspectos verbales y no verbales de la misma. Se trata de análisis y estudios estratégicos basados sobre trabas, filtros y filtraciones que ponen en valor la comunicación humana caracterizada por el emparejamiento dual alcanzando la perfección, a fin de intentar

sugerir y presentar nuevas visiones que llevan al fin y al cabo al alcance de niveles óptimos, en relación con la comunicación interpersonal o interhumana.

Pero, para que esto sea una realidad no es suficiente con el simple conocimiento o la disposición de ser consciente las posibles limitaciones o deficiencias en nuestra forma de comunicarnos.

El progreso en estas aptitudes, suelen ser procedentes de un reforzamiento basado sobre una consciencia a fin de alterar costumbres con raíces implantadas de manera muy antigua, en torno tanto a la recepción como a la emisión. Además de que este desarrollo, pueda llevar a cabo una visión de nuestra personalidad, lo que da luz a nuevos comportamientos personales. Con frecuencia, la mejora en la comunicación lleva a muchas personas al autodescubrimiento. Confiamos en que estas páginas y las diversas ideas que se exponen en este manual contribuyan a ello.

Hace algunos años tuve la oportunidad de impartir un curso para un grupo de personas que presentaban limitaciones tanto auditivas como visuales. Padecían diversos grados de discapacidad auditiva, y en algún caso tenían también limitada la expresión oral.

Para poder llevar a cabo esta formación se utilizaron adaptaciones personalizadas para cada uno de los asistentes. En algún caso puntual fue suficiente con la utilización de micrófono y ayudas acústicas; en otros casos se traducían los contenidos a lenguaje de signos, si disponían de algún resto visual, o a través del contacto físico de las manos apoyadas. A uno de los alumnos se le iba escribiendo en el teclado de un ordenador el contenido de las clases de forma que, empleando una ampliación de pantalla y un tamaño de letra suficientemente grande, pudiese visualizarlo en el monitor. El ritmo de impartición era lógicamente algo más lento de lo habitual.

El grupo de alumnos era reducido, en torno a diez personas. Estaban ilusionados, deseando aprender, y participaron activamente durante cada una de las clases. Fue un verdadero regalo compartir aquellas jornadas con ellos.

Tras concluir la formación, que se desarrolló en el transcurso de una semana, aprendí a dar mucho más valor a la oportunidad que tenemos la mayoría de las personas de comunicarnos sin algunas limitaciones tan importantes. Tal vez no valoramos suficientemente el hecho de poder ver y oír a nuestros interlocutores, o de hablar, leer y escribir sin dificultad. Lamentablemente, con frecuencia, el ser humano no es consciente del valor de muchas de sus facultades, salvo cuando éstas se ven alteradas, reducidas o se carece de ellas.

Uno de esos grandes privilegios que debemos aprender a valorar cada día, y a utilizar también de un modo más adecuado, es el hecho de poder comunicarnos entre nosotros.

Por ejemplo, los animales domésticos o salvajes tales como los perros, los gatos o los monos poseen códigos comunicativos específicos, a veces dependientes de actuaciones relacionadas con la fauna y a veces son más cercanas de la modernidad humana batida por el hombre. Es decir que la comunicación de los seres está fuertemente basada sobre el contacto. La dependencia del ser humano de la comunicación le ha alzado a niveles muy superiores, en torno a los parámetros comunicativos y todo esté despegue gracias al uso increíble de los múltiples sistemas que han creado ámbitos sociocomunicativos sin la necesidad de ver al receptor y emisor en un lugar dado:

- Las señales de humo
- La utilización del papel y la imprenta
- El correo y el telégrafo.
- La radio y la televisión.
- Los sistemas de grabación de imagen y sonido.
- La digitalización de la información.
- El desarrollo de internet y del correo electrónico.
- La telefonía móvil.
- Los satélites artificiales.
- La tecnología derivada de los avances y la utilización del láser.

Es evidente que necesitamos comunicarnos. Pero cabe preguntarse si lo que hacemos en muchas ocasiones puede denominarse realmente comunicación. Muchas conversaciones que mantenemos, las concluimos convencidos de que la gente ha comprendido nuestras visiones y nuestras razones y con la seguridad de haber entendido los mensajes por completo, a pesar de la posibilidad de no acertar esto no es así.

Al aparecer y al desarrollarse, el lenguaje, se considera como la cuna del progreso inteligencia, de su pensamiento, de su capacidad de abstracción. Dedicamos EL  $\frac{3}{4}$  de nuestros contactos sociales están concentrados en la vigilancia de la comunicación (hablar, escribir, leer y escuchar) alusión a la falta, carencias, fallos o alteraciones en la comunicación se suele emplear el término genérico de incomunicación, aunque en algunos casos podríamos hablar de acepciones menos usuales o académicas, pero igualmente importantes en cuanto a la conexión y la desconexión comunicativas.

Vivimos en una sociedad cada vez más compleja y plural, en la que, sin embargo, se tienden a simplificar los mensajes para llegar a un público cada vez mayor y más heterogéneo, a unos receptores con características cada vez más diversas.

Resulta paradójico que vivamos en lo que muchos analistas han coincidido en denominar la era de la comunicación. Tenemos acceso rápido a una gran cantidad de información, disponemos de tecnologías cada vez más lejanos, y sin embargo no sabemos ni cómo hablar con el vecino de nuestro entorno social.

El problema ya no es sólo una falta de entendimiento motivado por los cambios generacionales, como ocurría en décadas anteriores. Un famoso monólogo del genial humorista Gila hacía referencia a los problemas que surgen entre los padres y los hijos, cuando éstos se hacen mayores y llegan a casa de madrugada sin haber avisado ni siquiera por teléfono. Argumentaba en su exposición que el origen del problema residía en que se había roto el diálogo entre padres e hijos. Y recordaba que, cuando era joven, su padre le pedía que se sentase para hablar con él, y le decía «con ternura» que si se le ocurría llegar a casa más tarde de las once de la noche le iba a reventar la cabeza de una patada. Concluía el monólogo afirmando, con una sencillez y una lógica que despertaba las carcajadas del público, algo así como: «¡Pues yo le entendía perfectamente! ¡Entonces sí que había diálogo !;Qué pena que se esté perdiendo la comunicación en el seno de la familia!».

### 3. Principales áreas de influencia

El lenguaje ha sido el punto de partida del desarrollo personal y social del ser humano. La vida en sociedad y la convivencia en armonía dependen en gran medida del uso adecuado que se haga de esta posibilidad de comunicarnos eficazmente.

La comunicación está presente e influye de forma decisiva prácticamente en todas las áreas de la vida del ser humano. Cabe destacar su influencia especialmente en los siguientes ámbitos:

- **Ámbito personal:** el primer diálogo que entablamos es el discurso interior que mantenemos con nosotros mismos. Las mejores en la comunicación no tienen que ver sólo con aspectos formales, con el academicismo y el rigor en la expresión. La comunicación está estrechamente vinculada a la psicología del individuo, a su experiencia vital, a su especial forma de concebir el mundo y de relacionarse con los demás. Se trata, sin duda, de un elemento clave para el desarrollo personal. El ser humano es un ser social que se relaciona, que crece intelectual y emocionalmente. Y la herramienta principal que posibilita todos esos procesos es la comunicación.
- **Ámbito académico:** la comunicación es la principal herramienta de transmisión de conocimientos en la docencia, es el vínculo que posibilita el proceso de enseñanza-aprendizaje y permite la formalización de los avances de la ciencia y el saber.

Junto a la familia, el ámbito escolar es la otra gran fuente esencial de aprendizaje y desarrollo del uso del lenguaje. El sistema educativo suele poner especial énfasis en que el alumno realice dos actividades básicas: escuchar y leer. Se escuchan las explicaciones del profesor y se leen apuntes, libros y manuales. Puntualmente también se trabaja el desarrollo de las habilidades de expresión oral y escrita. Se realizan actividades dirigidas a que el alumno desarrolle sus destrezas a la hora de conversar, contar y expresarse, tanto oralmente como por escrito. Es un aprendizaje que debe iniciarse en edades tempranas y no detenerse nunca.

- **Ámbito laboral:** en las organizaciones, el intercambio de información en continuo, y hace necesaria la coordinación de esfuerzos y la optimización del trabajo en equipo; la eficacia y el logro de objetivos en las organizaciones depende en gran medida de la cantidad y calidad de las comunicaciones que se establecen, tanto internas como externas, tanto verticales-ascendentes o descendentes- como horizontales, tanto formales como informales.
- **Ámbito social:** los vínculos y el curso de las relaciones que mantenemos con los demás vienen marcados por la comunicación que establecemos con ellos. Sin comunicación no podríamos concebir las relaciones sociales.

Principales áreas de influencia de la comunicación

- Organización y gestión de Recursos Humanos.
- Calidad.
- Liderazgo.
- Trabajo en equipo, reuniones.
- Solución de conflictos.
- Entrevistas de trabajo, selección del personal.
- Evaluación del personal.
- Motivación.
- Función comercial, ventas.
- Publicidad, marketing.
- Gestión del tiempo.
- Oratoria, presentaciones en público.
- Formación, educación.
- Ciencia, investigación.
- Sociedad, ética, ocio y cultura.
- Política, economía, relaciones internacionales.
- Modios de comunicación.
- Relaciones interpersonales.

Por lo tanto, cuando pensamos en un buen comunicador, ¿quién viene a nuestra mente ?, ¿a qué persona de nuestro entorno le daríamos ese calificativo? Podemos aprender mucho sobre comunicación si pensamos en su cualidad particular y en las características generales del buen comunicador se suele destacar que se trata de una persona que:

- Se expresa con claridad y se hace entender.
- Sabe escuchar.
- Nos convence con sus palabras.

Nuestro estilo y forma de comunicarnos se ha ido forjando durante mucho tiempo. Se va convirtiendo en un hábito sólidamente arraigado, que marca diferencias en nuestro carácter y en nuestra forma de actuar:

- Hay personas más habituadas a escuchar mientras otras suelen intervenir con más frecuencia en las conversaciones.
- Unos dan prioridad en sus comunicaciones a la intuición, otros intervienen midiendo sus frases, todo depende del procedimiento.
- Otros se basan en sus intervenciones sobre citas, resúmenes o síntesis de la comunicación. Esto significa que se interesan más por ofrecer mensajes y contenidos bien desarrollados con muchos detalles.
- Algunas personas tienden a centrar sus mensajes en los aspectos más positivos mientras otras se centran en lo negativo. La mejora en la comunicación vendrá de la mano de nuestra capacidad para revisar, y modificar en su caso, muchos de estos hábitos adquiridos y consolidados a lo largo de los años en cada uno de nosotros.

#### **4. La comunicación: objetivos y responsabilidad**

Las metas que pretendemos lograr cuando nos comunicamos pueden ser muy diversas, pero hay dos objetivos básicos que una comunicación eficaz debería alcanzar claridad y armonía-entendida como el equilibrio y buena relación entre las partes-. Aunque ambos están muy vinculados, el logro del primero suele ser especialmente deseado y tenido en cuenta, mientras que la armonía queda relegada en más de una ocasión a un segundo plano. El mayor o menor peso que se asigne a cada uno de ellos variará en las diferentes interacciones que establezcamos. Una comunicación clara, pero que no persigue o no logra además la conexión y el interlocutor, puede interferir en la continuidad de dicha relación, y limitar u obstaculizar posibles comunicaciones futuras. Si una comunicación falla y un mensaje no es interpretado adecuadamente, ¿podríamos afirmar que es responsabilidad del emisor? ¿Le corresponde al emisor la función de controlar las variables precisas para que el mensaje llegue de modo adecuado? Aunque pueda parecer de entrada algo categórico, podríamos partir del supuesto de que, si alguien no nos entiende, la responsabilidad es nuestra.

Parece lógico pensar que la eficacia y el resultado de la comunicación es una responsabilidad compartida tanto por el emisor como por el receptor. Sin embargo, la mayor parte del peso de la comunicación recae sobre el emisor. Él es quien debe procurar esforzarse por conocer a su interlocutor, conectar con sus motivaciones, captar su atención, interesarle, saber adaptar su mensaje, buscar el momento adecuado, asegurarse y garantizar que su mensaje ha llegado y ha sido interpretado correctamente.

### Ejercicio de comunicación

- A continuación, proponemos una práctica de comunicación.
- Observa el siguiente dibujo.
- Elige a una persona con la que desees realizar el ejercicio.
- Mantén oculto el dibujo, sin mostrarlo inicialmente en ningún momento
- Ofrécele, como material de trabajo, un folio blanco, un lapicero y una goma de borrar.
- Sentaos de espaldas, de modo que no puedas ver el dibujo que va a realizar.
- Describe el dibujo paso a paso sólo con palabras, sin acompañar la explicación con gestos.
- La otra persona deberá realizar un dibujo similar siguiendo tus instrucciones.
- Deberá hacerlo en silencio, sin poder hablar ni consultar dudas.
- Una vez terminado compara el resultado de tu dibujo con el original.

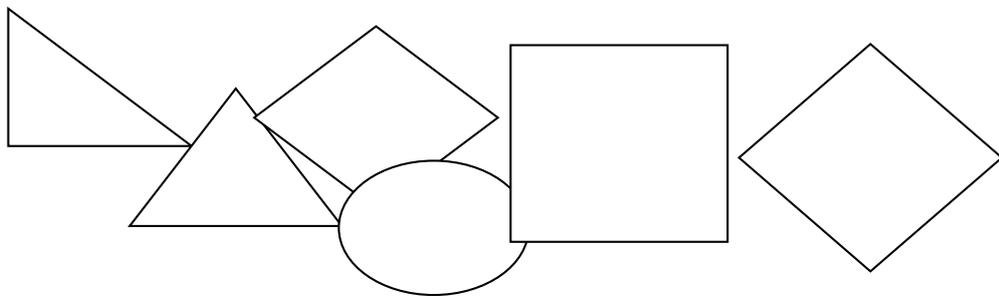


Fig1. juego de palabras

## ¿Qué es comunicar?

Podemos hablar de comunicación para referirnos tanto a la acción como al efecto de comunicar. La comunicación implica algún tipo de relación o de unión entre dos partes, que se conectan o se corresponden entre sí de algún modo. Podemos definirla como un proceso de transmisión y recepción de señales-ideas, mensajes, datos-mediante un código-un sistema de signos y de reglas-que es común tanto al emisor como al receptor.

En esa transmisión de información se intenta reducir al mínimo la posible pérdida de información, procurando que se genere en la mente del destinatario una copia o un duplicado de la información tal y como parece en la imagen mental del emisor.

El ser humano posee la capacidad de dotar de significado a los objetos, a los sucesos. Codificamos y decodificamos mensajes, en un proceso que tiene una cierta carga de subjetividad. En la comunicación se tiñen los significados a partir de elementos muy diversos:

- Sensaciones y percepciones.
- Motivaciones y deseos.
- Emociones y sentimientos.
- Pensamientos e ideas.
- Opiniones y creencias.
- Actitudes y valores.
- Conductas y experiencias.

La comunicación es una conducta más del ser humano, pero cabe igualmente entender que cualquier conducta también es comunicación, y que ésta a su vez afecta a la conducta. Ambas que-dan así ligadas, conformando una unidad. Cualquier cosa que hagamos-incluso no hacer nada-está comunicando algo.

### **1- Elementos y tipos implicados en el proceso**

La comunicación es un proceso complejo en el que intervienen varios elementos:



Esquema 01. El proceso de la comunicación

Los principales elementos implicados en el proceso son:

- **Emisor-codificador:** en el punto de partida, la persona que comunica. Es el origen del mensaje, y a su vez será el receptor de la respuesta.
- **Código:** conjunto de normas –sistema de signos, símbolos y reglas- común al emisor y al receptor, que les permite formular y comprender los mensajes, codificarlos y decodificarlos. La sección de codificar implica la transformación de la información hasta convertirla en un mensaje transmisible. Y decodificar supone traducir e interpretar la información recibida, siguiendo el proceso inverso.
- **Mensaje:** núcleo de información; son los contenidos elaborados y preparados para su transmisión.
- **Canal:** cualquiera de las vías o medios a través de los cuales se emite el mensaje y se transmite la información –voz, teléfono, imagen escritura, correo, módem-. Puede ser principalmente auditivo – oral- o gráfico- visual.
- **Contexto:** situación concreta en la que se realiza la comunicación.
- **Receptor-decodificador;** destinatario de la comunicación, recibe el mensaje y puede a su vez emitir una respuesta.
- **Filtros:** ruidos, barreras, interferencias, sesgos, obstáculos que dificultan la comunicación e impiden que el mensaje llegue de forma correcta o adecuada.
- **Retroalimentación o feedback:** respuesta, reacción, información de retorno. Procede del receptor y permite al emisor evaluar si se ha producido algún error en la comunicación, e ir regulando progresivamente el proceso.

## 2- Tipos básicos de comunicación:

Podemos hablar de tres tipos básicos de comunicación:

- **Comunicación verbal:** a través de contenidos lingüísticos, haciendo uso del lenguaje, podemos iniciar una conversación, transmitir un mensaje, obtener información o feedback. La comunicación verbal puede ser:
  - Oral: hablar / escuchar.
  - Escrita: escribir / leer.
- **Comunicación no verbal:** las señales o indicadores no verbal –postura, gestos, distancia, mirada, movimientos- aportan una información muy valiosa que ayuda a interpretar el significado real de la comunicación.
  - Los componentes fisiológicos más estrechamente vinculados a la comunicación no verbal son:
    - La respiración –frecuencia respiratoria.
    - Las palpitaciones-frecuencia cardíaca
    - La sudoración.
    - El flujo sanguíneo.
    - La activación muscular.
- **Comunicación paraverbal:** a la hora de emitir un mensaje oral se producen una serie de variaciones en la forma de hacerlo que pueden afectar a su significado. Durante una conversación también obtenemos información valiosa a partir de:
  - La voz -volumen, entonación, claridad, timbre.
  - La fluidez verbal.
  - Las perturbaciones del habla -pausas, silencios, vacilaciones.
  - La velocidad de la emisión.
  - El tiempo que se está hablando.

Podemos hablar también de diferentes niveles de comunicación. Según estén o no presentes los participantes en la comunicación. El más básico y directo es el diálogo cara a cara, bidireccional, en el que ambos interlocutores están físicamente presentes. Es una comunicación que posibilita la obtención de una retroalimentación inmediata, tanto verbal como no verbal.

La comunicación oral entre dos personas en la cual el interlocutor no está físicamente presente, como es el caso de la comunicación telefónica, nos permitiría disponer de feedback verbal, pero perderíamos gran parte de la información procedente del componente no verbal. En este caso, la adaptación al contexto también resulta especialmente complicada.

El nivel de comunicación que generalmente resulta más complejo es el de aquella comunicación unidireccional en la que el receptor recibe el mensaje de forma indirecta y diferida. Sería el caso de la comunicación escrita. El mensaje fluye en una sola dirección, sin posibilidad de readaptar o modificar su contenido ni de obtener una

respuesta directa por parte del receptor. El contenido verbal, e incluso literal, del mensaje adquiere así un peso evidente.

Así pues, nos parece oportuno plantear la siguiente preocupación ¿Podemos hablar de técnicas de comunicación infalibles? que la consideramos como una nueva rama de investigación para nuevos investigadores interesados por el tema

La aplicación rigurosa y estricta de las estrategias de comunicación no sólo no garantiza el éxito de ésta, sino que puede convertirse en un elemento de distorsión. Seremos mejores comunicadores en tanto seamos capaces de movernos con flexibilidad en los diferentes intercambios comunicacionales, y sepamos conjugar la aplicación de las estrategias y el cumplimiento de determinados aspectos formales con la naturalidad y el propio estilo personal.

La eficacia vendrá más bien de la mano de nuestra capacidad para adaptar las diversas estrategias a las circunstancias, al mensaje, a nuestro propio estilo personal, al interlocutor y al contexto en que se desarrolla la comunicación.

## Axiomas de la comunicación

Comunicarse es transmitir una información o mensaje a través de un código conocido por quienes forman parte del acto comunicativo, y es algo fundamental en la naturaleza ya que permite nuestra supervivencia (tanto en nosotros como en otros seres vivos).

Sin embargo, y tal y como podemos ver en la existencia de múltiples idiomas, no todos compartimos los mismos códigos, con lo que comprender lo que los demás nos dicen puede llegar a ser difícil.

Pese a ello, lo cierto es que, aunque tengamos idiomas, símbolos y maneras de expresarnos diferentes es posible observar una serie de similitudes en la manera en que nuestros códigos funcionan. Dichas similitudes han sido objeto de estudio por parte de numerosos autores y han servido de base para la creación de teorías de la comunicación y el lenguaje.

**Una de ellas, la de Watzlawick, Beavin y Jackson, propone que existen diferentes axiomas de la comunicación.**

¿Qué y cuáles son estos axiomas? Veámoslo a lo largo de este artículo.

### **Axiomas de la comunicación: ¿qué son?**

Conocemos como axiomas de la comunicación al conjunto de principios o leyes consideradas verdaderas y universales y que rigen la totalidad de intercambios comunicativos, independientemente de entre qué tipo o número de interlocutores se de la comunicación.

Estos fueron propuestos por Watzlawick, Beavin y Jackson en su teoría de la comunicación humana, en la que analizaron la parte más pragmática del lenguaje (la manera en que la comunicación puede afectar a la conducta humana) y visualizaron la existencia de cinco grandes principios o axiomas que se toman como verdaderos y se cumplen siempre.

Así, cada vez que hablamos con una persona, animal o incluso nosotros mismos estamos estableciendo un diálogo en el que siempre se van a cumplir unos pocos principios básicos, incluso aunque pretendamos lo contrario. Los axiomas de la comunicación obedecen a la propia estructura y forma del **lenguaje** y acto comunicativo, y permiten entre otras cosas dotar de significado y comprender cualitativamente la comunicación humana.

Ahora bien, es necesario tener en cuenta que, aunque estos principios se den en toda comunicación su significado no tiene porqué ser siempre el mismo. Y es que estos principios son generales, pero no tienen en cuenta el importante papel que tiene la cultura a la hora de explicar el significado de nuestros actos comunicativos: **cada cultura tiene su propia perspectiva y manera de ver el mundo, incluyendo la manera de expresarse** y el significado que le da a cada aspecto de la comunicación.

### **Un conocimiento importante.**

Los axiomas de la comunicación y su conocimiento suponen una gran ventaja: nos pueden ayudar a comprender cómo las diferentes personas o incluso animales (si bien la teoría de Watzlawick es la de la comunicación humana, podría ser aplicable en otros seres) interaccionan

y envían información a sus semejantes, y empezar a trabajar a partir de esta comprensión en maneras de expresar o enviar la información o modificar patrones de comunicación desadaptativos o incluso patológicos.

En este sentido puede permitir llegar a trabajar en ámbitos como la psicología (no solo a nivel teórico sino también en terapia, como en el caso de la terapia familiar o la de pareja), la pedagogía, la empresa o incluso el **marketing y la publicidad**.

### **Los cinco axiomas de la comunicación**

Watzlawick, Beavin y Jackson propusieron un total de cinco axiomas de la comunicación, los cuáles podemos observar a continuación.

#### **1. Es imposible no comunicar / todo comportamiento es comunicativo**

El primero de los axiomas de la comunicación establece que nos es imposible no comunicar, independientemente de nuestra capacidad o voluntad. Y es que comunicarse no es sólo hablar o no hablar: todo acto que hacemos, o incluso los que no hacemos, tiene un significado que puede ser percibido o interpretado y alterar el comportamiento de los receptores.

Incluso el silencio es comunicativo: que una persona esté en silencio y no hable puede implicar que no quiere hablar con nosotros o decir algo, que está incómodo ante un tema o persona concreta, que no se ha percatado o no le importa nuestra presencia o que está reflexionando o descansando, por ejemplo.

#### **2. La interacción entre contenido y relación**

El segundo de los axiomas establece que **el mensaje transmitido va a ser interpretado por el oyente o el receptor en función a la relación que mantenga con el emisor**. Así, la relación entre los actores o agentes del intercambio comunicativo va a marcar cómo debe entenderse el contenido de mensaje, de manera que el contenido va a poder tener significados distintos en función de quién lo diga. La relación pasa a ser un elemento metacomunicativo, ya que dirige la manera en que el contenido va a ser interpretado.

Por poner un ejemplo fácil de entender, no es lo mismo que nos diga “estás en la calle” un amigo (que nos puede estar diciendo literalmente dónde estás) o nuestro jefe (en este caso se está produciendo un despido).

#### **3. Puntuación de secuencia en los hechos**

**El tercero de los axiomas establece que todo tipo de interacción comunicativa se da de manera bidireccional**: el emisor y el receptor se afectan mutuamente, generando el uno una reacción en el otro y generando una secuencia determinada.

Si bien ocurre en todas las conversaciones, un ejemplo muy sencillo de ver es lo que ocurre por ejemplo en las discusiones, en que el conflicto puede ir escalando al reaccionar uno a los mensajes del otro.

#### 4. Comunicación digital y analógica

El cuarto axioma establece que a la hora de comunicarnos utilizamos y tenemos en cuenta tanto la comunicación digital como la analógica, es decir, tanto lo que se dice (generalmente lo verbal) como la manera en que se dice (no verbal). Así, hay que valorar tanto las palabras como otros aspectos tales como los gestos, el tono, la distancia y la posición.

En este sentido, podemos interpretar cosas muy diferentes si alguien nos dice “llegas pronto” sonriendo o si nos lo dice enfurruñado, con los brazos en jarras y dando golpecitos con el pie.

#### 5. Simetría y complementariedad en las interacciones

El último de los axiomas propuestos es especialmente relevante en el ámbito organizacional, y **establece que hay que tener en cuenta que puede haber relaciones de simetría o complementariedad en las relaciones comunicativas**, según si todos tienen el mismo rol o posición de poder o bien dicha relación es desigual.

Así, existen actos comunicativos en los que una persona dirige el intercambio desde una posición de superioridad (algo que hace el intercambio más restringido especialmente para quien tiene la posición inferior) mientras que en otros más simétricos la comunicación es mucho más bidireccional y abierto. Estos diferentes tipos de relación pueden marcar en gran medida la funcionalidad y los resultados del intercambio comunicativo. Ninguna de ellas es intrínsecamente positiva o negativa, sino que pueden tener diferente utilidad según en qué situaciones.

Por ejemplo, en una relación de pareja simétrica ambos miembros podrán expresarse en igualdad de condiciones y pactar cómo y hacia dónde va su relación, mientras que en una relación jefe-empleado será el primero el que decidirá hacia dónde va la empresa.

#### Lenguaje, pensamiento y conducta

En las numerosas culturas que han formado nuestra Historia el lenguaje ha sido considerado como una propiedad humana de características innatas y exclusivas de los seres humanos. Sería un don que los dioses nos habían concedido en el acto de la creación. Este concepto nace de la simple observación, pues ningún otro animal es capaz de producir los sonidos del lenguaje con las características de intencionalidad y comunicación social de lo que pensamos. La idea de innatismo se refuerza con el hecho de que aparentemente todos los niños comenzaran a hablar desde muy temprana edad, sin que se aprecie un claro proceso de enseñanza intencionada por parte de algún adulto. Parece que genéticamente estamos programados para hablar, usando una determinada lengua. Pero, si el lenguaje es una propiedad humana de carácter innato ¿cuál sería la lengua que primero hablasen los niños? Esta pregunta que en la actualidad parece pueril, no lo fue tanto en siglos anteriores.

Así, no es raro que existan diversos documentos que reflejen inquietudes sobre el tipo de lenguaje que primero se manifestaría en los recién nacidos. En el siglo VII a. C., según cuenta Herodoto, el faraón Psamético se interesó en conocer cuál sería el lenguaje que tendrían los niños al nacer. Con el fin de aclarar este enigma mandó aislar dos recién nacidos hasta que se

podieran oír sus primeras palabras. Los primeros sonidos articulados, según cuentan los escribas del faraón, fueron realizados en la lengua frigia, concluyendo ingenuamente que esta lengua debería ser la primera que se hablara en la Tierra. Parece ser que no relacionaron este hecho con el lenguaje del cuidador de los niños, pues era casualmente el frigio. No cabe duda que se rompió el compromiso de no hablarles hasta que estos comenzaran a hablar, siendo el causante de la alteración de la experiencia. No obstante, la idea permaneció como flotando en el aire de los tiempos, volviendo a interesar a otros monarcas, como fue el caso del Emperador de Alemania Federico II, quien en el siglo XIII se interesó por el mismo asunto: ¿cuál sería la lengua natural de los recién nacidos? Para ello ordenó lo mismo que el faraón, mandó que un grupo de niños abandonados en un hospicio fuera entregado a unos cuidadores que, aleccionados expresamente, nunca podrían hablarles, ni hacer ningún ruido y gesto expresivo o afectuoso. No se pudo conocer cuál sería la lengua primordial, pues todos los niños del experimento murieron antes de pronunciar sus primeras palabras, a pesar de los cuidados especiales que debieron de recibir.

La Humanidad siempre ha otorgado mucha importancia al lenguaje que usan sus componentes, tanto sobre su origen como de su desarrollo y diversificación. Tal interés se observa en los numerosos estudios que se desarrollaron a partir del siglo XVIII, en el que se produjeron acalorados debates sobre estos asuntos. Su complejidad y la aparente imposibilidad de llegar a un consenso, obligó a tomar decisiones drásticas en algunos foros de discusión. Tenemos el ejemplo de la Société de Linguistique de París, que en 1866 llegó a suspender los debates y prohibir la realización de nuevas publicaciones. Poco caso hicieron los interesados en el tema, era como poner vallas al campo, pues se continuaron realizando numerosos trabajos sobre el mismo problema. Realmente, dado el carácter curioso de nuestra especie, es poco práctico y real impedir trabajar sobre temas que despiertan un gran interés en determinados medios científicos y sociales.

El lenguaje es tan importante para los seres humanos que sin él no hubieran podido producirse las numerosas culturas que han jalonado la Historia humana. Pero su importancia no radica sólo en *la expresión sonora de lo que pensamos*, sino que su *función social* (siempre se habla entre varios) y del *desarrollo cognitivo* (emocional y racional) son tan fundamentales como la de comunicación. No obstante, estas características cognitivas del lenguaje no siempre se han conocido ni tenido en cuenta en la explicación de los hechos humanos.

Durante el siglo XX es cuando la ciencia comienza a observar que, con la falta de unas condiciones sociales con un mínimo de cualidades específicas para su desarrollo, la aparición del lenguaje, su riqueza de expresión y la normalidad cognitiva de los niños, estaban muy limitadas. Aunque hasta ese momento no se tuvieran concepciones claras sobre la dependencia del desarrollo lingüístico y psicológico de los niños con las condiciones afectivas y culturales del ambiente en el cual se criaban, fue entonces cuando se comenzó a comprender la naturaleza de tal relación. En el caso de abandono en los antiguos centros de acogida de niños pequeños (donde la privación afectiva o de trato mínimamente adecuado para su desarrollo producía un síndrome llamado genéricamente como **Hospitalismo**), se propiciaba su retraso mental a pesar de no existir causa neurológica ni aparentemente psicológica que justificase tal disminución de sus capacidades cognitivas. Se observaba además un elevadísimo índice de mortandad entre la población acogida en tales centros. El ambiente en el que viven los niños pequeños tiene una

vital importancia para el desarrollo de un lenguaje, de sus facultades mentales, de la estabilidad emocional y, por tanto, de su supervivencia (cultura y cognición).

Como puede apreciarse, existe una intensa e interesante relación entre el pensamiento (capacidades cognitivas), el lenguaje y la conducta humana. Sobre la importancia de esta relación podemos establecer dos formas teóricas de pensamiento.

Una sería la existencia de un **pensamiento sin lenguaje**, donde sólo existieran representaciones sensoriales, tales como imágenes o recuerdos de los diversos sentidos. Es como si nos viéramos realizando la acción que queremos imaginar. Fácilmente nos damos cuenta de la dificultad que se nos presenta en el momento de idear la representación de hechos abstractos (datos técnicos, fechas, cifras, sentimientos acciones articuladas en tiempo y espacio, etc.). La acción mental transcurre lentamente y a veces no llega al fin deseado, siendo además su transmisión a otros muy difícil de realizar, al carecer de un sistema simbólico de comunicación. Sin duda puede existir un pensamiento sin lenguaje, pero limitado en su funcionalidad a los conocimientos adquiridos por la propia experiencia y por otros medios no lingüísticos. La realidad es que la ausencia de un lenguaje limitaría enormemente la transmisión de cualquier idea, siendo imposible en muchos casos. Además, este proceso puede realizarse con las características que cualquier ser humano posee gracias a que, con anterioridad (toda su infancia y juventud), su pensamiento se hizo abstracto en función de su aprendizaje (social, académico, tecnológico, etc.) fundamentalmente lingüístico (sonoro, visual y escrito).

En la segunda consideraremos la existencia de un ***lenguaje relacionado con el pensamiento***. El pensamiento utiliza el tipo de lenguaje que usamos normalmente, con las mismas directrices léxico/gramaticales, aunque con pequeñas variaciones que lo caracterizan como un ***lenguaje interno***. Es como si habláramos con nosotros mismos, consiguiendo adquirir nuevas funciones psicológicas que antes eran externas. Efectivamente, el ***lenguaje interno*** es responsable de las funciones mentales superiores, pues transforma la percepción del sujeto, transforma su memoria, y permite la planificación y regulación de la acción, haciendo posible la actividad voluntaria. Nuestro pensamiento está ahora plenamente ***verbalizado***, siendo más fácil pensar, relacionar y expresar todo tipo de situaciones y hechos, con mucha mayor rapidez y claridad. Aparece como una ***nueva función cognitiva emergente***, que facilita el control y regulación de los propios procesos cognitivos, con lo que nuestras acciones, consecutivas a nuestro pensamiento, estarán mejor guiadas y estructuradas (Belinchón et al., 1992: 228-230; Luria, 1979, Mercier, 2001; Vygotsky, 1920: 192). Igualmente, la transmisión de pensamientos abstractos es muy fácil, al usar el simbolismo que el lenguaje nos permite.

Parece claro que, aunque los humanos pueden utilizar las dos formas de pensamiento; la usada normalmente es la segunda. Incluso las dos a la vez.



Fig 2. La conducta y la comunicación

La comunicación es un sistema de comportamiento integrado que solemos utilizar para calibrar, regularizar y mantener relaciones. También como forma de expresión en las mismas. El lenguaje es exclusivamente humano, sin embargo la comunicación va mucho más allá de ello. se torna una forma para la organización social; ya sea para la transmisión de información, como para el comportamiento relacional humano.

Como alguno de los presupuestos indica lo que nos marca si la comunicación fue desarrollada con la intención inicial es el resultado de la misma.

Para el esquema básico de la comunicación existe un emisor, un receptor, un canal de comunicación y un mensaje y todo aquello que interfiere en la misma la mayoría de los autores lo denomina ruido.

La comunicación es una forma de conducta humana y como tal, tiene implícita la interacción. Tanto el silencio como la actividad comunican. Cada uno de los componentes que intervienen en una comunicación, sea del tipo que sea, afectan directamente la calidad del mensaje.

Las interacciones pueden ser simétricas o asimétricas o bien, pueden ser complementarias o diferenciadas.

### Vista desde la Programación Neurolingüística

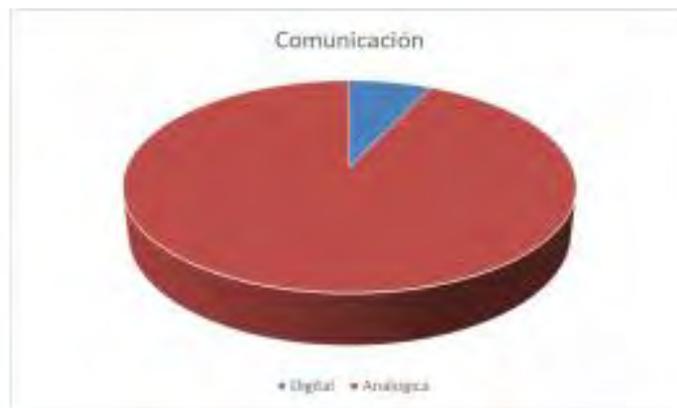
La programación neurolingüística nos brinda una gran batería de herramientas que nos sirven para poder trabajar con cada de los componentes definidos desde la teoría de la comunicación. Teniendo en cuenta la importancia de la comunicación para la evolución del ser. Logrando técnicas que tiene en cuenta la comunicación interna, como la comunicación externa. Nos estamos comunicando siempre ya sea con comunicación verbal como con comunicación no verbal.

Solemos hacer dos subdefiniciones en el tipo de comunicación entre digital y analógico. La comunicación digital se refiere al significado de las palabras, que decimos cuando decimos. Mientras que la comunicación analógica se refiere a la calidad de lo que decimos, a la forma en

la que hablamos, es como decimos lo que decimos, lo también llamado paraverbal y fisiología de la comunicación. La combinación de estos tipos de lenguajes se da en cada uno de los componentes de la comunicación mencionados.

Cuando más se desarrolló el estudio de la ciencia de la comunicación fue a partir de la década de los cincuenta.

Las investigaciones realizadas por Albert Mehrabian arrojan el siguiente resultado:



## ELEMENTOS BASICOS DE LA COMUNICACIÓN

### 1- Externos

**Interferencias:** son aquellas que inciden en la comunicación, pueden definirse como internas o externas y pueden llegar a devastar una comunicación en sí. Lo que podemos hacer cuando aparecen es determinar si son internas o externas. Definir si puedo y quiero hacer algo con ellas en función de establecer una mejor comunicación en mi vida.

**Contexto:** ¿está dado el ambiente para que yo tenga esta conversación en este momento?

¿están dadas las condiciones? ¿es propicio ahora? Dependiendo del tipo de comunicación que queramos tener es importante que evaluemos con antelación si el contexto es el adecuado y como puedo transformarlo en adecuado para este tipo de comunicación.

### 2- Mixtos

**Oportunidad:** esto tiene que ver con el tiempo y la forma. Es la forma adecuada de comunicarlo y si es el momento para comunicar aquello que quiero comunicar.

**Medios:** Cual es el canal de comunicación que voy a utilizar para decir eso que quiero. Cuál es el que resulta mejor para el receptor. Cuál es la forma en la que estoy preparando el mensaje que quiero dar.

**Feedback:** Que señales voy obteniendo del receptor a medida que voy comunicando, cual es la respuesta que tengo de él. Plantearme si realmente me está entendiendo de la forma que quiero transmitir eso. Es un buen entendimiento el que tengo o es necesario que creativamente encuentre una forma diferente de decirlo. El tipo de atención que tenga cuando comunico es importante y me va a dar la pauta el interés generado en el receptor.

### 3- Internos

**Motivación:** la etimología de la palabra comunicación tiene la misma raíz que la palabra emoción y es del latín “Moveré” Motivación es moverse para la acción. La motivación es en cada uno de nosotros algo distinto, tiene un origen particular y propio. Por eso la pregunta sería ¿qué te motiva a tener esa comunicación? ¿Qué tipo de comunicaciones te motivan?

**Intención** Con términos específicos, sobre todo claro verificar cual es el motivo por el cual me quiero comunicar con esta persona, o dar tal o cual mensaje a alguien. Para que quiero establecer esta comunicación. Cuál es el objetivo último de la conversación o comunicación que quiere darse.

**Escucha:** Existen distintos tipos de escucha que puedo tener dentro de una comunicación. Para disciplinas como el coaching ontológico la escucha valida el habla. Cuál es la escucha que tengo, tanto cuando soy receptor, como del feedback cuando estoy siendo quien emite el mensaje. Y eso que estoy escuchando de alguna forma lo utilizo para seguir en pos de la comunicación o hago caso omiso de ello. Es fundamental reconocer una escucha activa, no en

todo tipo de comunicaciones vamos a necesitar el mismo tipo de escucha. Vamos a tener distintos niveles de escucha para cada tipo de comunicación.

#### **4- Enfoque Sistémico**

El enfoque sistémico es la aplicación de la teoría general de los sistemas en cualquier disciplina. En un sentido amplio, la teoría general de los sistemas se presenta como una forma sistemática y científica de aproximación y representación de la realidad y, al mismo tiempo, como una orientación hacia una práctica estimulante para formas de trabajo interdisciplinarias. Además, una gama de combinación de filosofía y de metodología general, engranada a una función de planeación y diseño. El análisis de sistema se basa en la metodología interdisciplinaria que integra técnicas y conocimientos de diversos campos fundamentalmente a la hora de planificar y diseñar sistemas complejos y voluminosos que realizan funciones específicas.

#### **5- Conceptos de sistemas**

**Elementos:** son los componentes de cada sistema. Estos pueden a su vez ser sistemas por derecho propio, es decir, subsistemas, pueden ser vivientes o no vivientes. La mayoría de los sistemas con los que tratamos son arreglos de ambos. Los elementos que entran al sistema se denominan entrada, y los que salen se denominan salidas.

**Proceso de conversión:** los sistemas cuentan con un proceso de conversión a través del cual los elementos pueden cambiar de estado, este cambia los elementos de entrada en elementos de salida. En los sistemas organizados, por lo general los procesos de conversión agregan valor y utilidad a las entradas al convertirse en salidas. Pero de lo contrario si este reduce valor o utilidad al sistema, impone costos en impedimento.

**Entradas y recursos:** entre estos dos conceptos existe una diferencia mínima y depende del punto de vista y circunstancia. En los procesos de conversión, las entradas son generalmente los elementos donde se aplican los recursos. Cuando se identifican las entradas y recursos de un sistema, es importante verificar si están o no bajo la responsabilidad del diseñador de sistema, es decir si pueden ser considerados como parte del sistema o del medio. Cuando se evalúa la eficacia del sistema para lograr los objetivos, generalmente las entradas y recursos se consideran como costos.

**Salidas o resultados:** las salidas son los resultados del proceso de conversión del sistema y se cuentan como resultados, exitosos o beneficiosos.

**El medio:** son todos aquellos sistemas sobre los cuales el que toma decisiones no tienen control, de los límites dependerá cuales sistemas entran bajo control de los que toman decisiones y cuales quedan fuera de su jurisdicción.

**Propósito y función:** los sistemas inanimados están desprovistos de un propósito evidente, estos adquieren un propósito o función cuando entran en relación con otros subsistemas en el contexto de un sistema más grande. Las conexiones entre subsistemas y el sistema total son de considerable importancia en el estudio de un sistema.

**Atributos:** todos los sistemas, subsistemas, y sus elementos están dotados de atributos, estos pueden ser “cuantitativos” o “cualitativos” esta diferenciación determina el enfoque a utilizarse

para medirlos. Los “cualitativos” presentan más dificultad de definición y medición que los “cuantitativos”. Los atributos a medida se utilizan como sinónimos de “medición y eficacia” aunque deben diferenciarse el atributo y su medición.

**Metas y objetivos:** la identificación de metas y objetivos es de mucha importancia para el diseño de sistemas. A medida que disminuye el grado de abstracción, los enunciados del propósito serán más definidos y más operativos.

**Componentes, programas y misiones:** en sistemas orientados a objetos, se organiza la conversión del concepto a partir de componentes, programas o misiones, los cuales son elementos compatibles agrupados para trabajar hacia un mismo objetivo. En la mayoría de los casos el límite de los componentes no coincide con los de la estructura organizacional, lo cual es bastante significativo para el enfoque de sistemas.

**Administración, agentes y autores de decisiones:** las acciones y decisiones que tiene lugar en el sistema, se asignan a administradores, agentes y autores los cuales tiene la responsabilidad de guiar al sistema hacia el logro de los objetivos.

**Estructura:** se relaciona con la forma de las relaciones que mantiene los elementos en conjunto, esta puede ser simple o compleja, dependiendo del número y tipo de interrelaciones con las partes de sistema. Los sistemas complejos involucran rangos que son niveles ordenados, partes o elementos de los subsistemas. Los sistemas funcionan a largo plazo, y la eficacia con la que se realiza depende del tipo y forma de interrelaciones entre los componentes del sistema.

**Estados y flujos:** el estado son las propiedades que tiene los elementos en un punto en el tiempo. Los flujos son los cambios de un estado a otro por lo que pasan los elementos del sistema. La conducta viene a ser los cambios que ocurren en los estados del sistema en un tiempo.

## 6- El enfoque de sistemas: el punto de vista del administrador

Áreas importantes en la aplicación del Enfoque de Sistemas:

### Definir los límites del sistema total y del medio

- a. Los límites entre el sistema y sus medios no seguían las líneas establecidas de un diagrama de organizacional.
- b. El sistema total comprende todos los sistemas que se considera afectan o se ven afectados en el problema de que se trata.

### Establecer los objetivos del sistema

- a. Los objetivos de sistemas cambian al tomar en cuenta más sistemas
- b. La implantación de objetivos y límites de sistemas, también están relacionadas con los diversos criterios.

### **Determinación de programas y relaciones de programas-agentes**

- a. Una vez que se han identificado los objetivos de una organización, se agrupan las actividades que tienen objetivos similares
- b. Se puede definir una estructura del programa como un esquema de clasificación que relaciona las actividades de una organización, de acuerdo a la función que realizan y los objetivos que están designadas de satisfacer.
- c. Una matriz de programa-agencia muestra las organizaciones o agentes que atienden a los diferentes programas, los agentes forman un componente del sistema. Los componentes del sistema comparten dos características importantes:
  1. Están dirigidos al logro del mismo programa objeto o misión
  2. Estos no necesariamente se conforman a límites tradicionales u organizacionales

### **Descripción de la dirección de sistemas**

- Dirección incluye todas las actividades y a todos los autores de decisiones y agentes involucrados en la planeación, implantación y control del diseño de sistemas.
- Cuando se hace la planificación de decisiones, el diseñador influye en la forma en la que opera el sistema
- El diseñador no puede separarse de la implantación o de la operación de su diseño.

### **El concepto de niveles de sistemas**

En el análisis de sistemas se puede utilizar el concepto de niveles de sistemas para indicar que los sistemas están enclavados en otros sistemas. Establecer los límites del sistema involucra la identificación de los sistemas, subsistemas y supra-sistemas que tienen injerencia en el problema.

**Nivel de subsistemas:** En este operan cada uno de las agencias del sistema total.

**Nivel de sistema total:** En este sistema se agregan las agencias en un solo sistema, el cual trabaja con un objetivo común.

**Nivel de sistema global:** Este no sólo abarca el sistema de justicia criminal, sino que contiene, además de otros, un sistema social un sistema legal, un sistema tecnológico y un sistema político.

### **7- La estructura del programa**

Es importante delinear la estructura del programa, a fin de encontrar las agencias o participantes en el sistema que desempeñan un papel en la satisfacción de objetivos del sistema. El siguiente conjunto de programas puede identificarse como una posible estructura de programa, para el sistema de justicia criminal.

**Prevención:** este programa crea el medio apropiado para animar a los miembros de la sociedad a respetar la ley. La prevención incluye la disuasión y la predicción. La predicción encierra el

descubrimiento de tendencias criminales, antes de que se manifiesten por sí mismas, en particular en el adolescente.

**Detección:** implica la búsqueda y la reunión de información que conduce a la identificación de transgresores sospechosos de la ley. La detección e investigación van de la mano.

**Adjudicación:** y disposición, son los procedimientos legales que conducen a las decisiones de la corte, como son las convicciones y las sentencias.

**Control y custodia:** para monitorear o restringir la conducta de individuos para proteger su bienestar, así como el de los demás.

**Rehabilitación:** proporciona un tratamiento para cambiar la conducta o la actitud de los transgresores, a fin de asegurar una conformidad futura con la ley.

**Administración:** proporciona a las unidades de operación de las agencias los recursos necesarios para completar con éxito sus objetivos.

**Investigación:** constituye un estudio científico de los problemas importantes en el campo de la justicia criminal.

**Educación y entrenamiento:** proporciona un apoyo informativo a todos los sistemas y asegura a través del entrenamiento consistencia en el tratamiento de los transgresores.

**Legislación:** constituye el inicio de un diálogo significativo con los legisladores, a manera de mantenerlos informados sobre la realidad de los problemas que confrontan los transgresores y también las agencias, además de asegurar el acatamiento a las leyes existentes o en proyecto.

#### **8- Administración del sistema de justicia criminal e implantación de un enfoque de sistemas.**

Uno de los problemas más difíciles en la implantación del enfoque de sistemas es la existencia y estructura del sistema existente. La innovación, como se argumentará, puede o no llegar en pequeños incrementos. Una posible innovación puede consistir en la creación de una junta que trate el mal comportamiento, con representantes de cada una de las agencias que manejen al transgresor, como por ejemplo la policía, la oficina fiscal de distrito, el poder judicial, las autoridades correccionales y de rehabilitación y el abogado defensor. La junta tendría la responsabilidad del transgresor mientras se encontrará en el sistema. Otra innovación posible puede consistir en el establecimiento de un agente de supervigilancia que siguiera el progreso del transgresor desde el tiempo en que entra a éste, al tiempo que lo deja (su liberación). Los requerimientos organizacionales y de potencial humano del sistema, deben de contemplarse seriamente. Con variaciones ligeras estos se encuentran actualmente en práctica en el campo de la delincuencia juvenil, donde los menores son puestos en manos de departamentos de libertad condicional. Desde el tiempo de la ofensa, hasta su rehabilitación. La administración del proyecto, utilizada en las industrias de la defensa y aérea para manejar grandes proyectos, refleja un concepto similar. La administración del proyecto consiste en sobreponer un jefe o administrador de proyecto sobre la organización funcional tradicional

compuesta por departamentos, como ingeniería, contabilidad, compras, producción, personal, mercadotecnia y finanzas. La latitud del administrador del proyecto atraviesa las líneas departamentales y administra un proyecto con personal de todas las áreas funcionales. Por tanto, se hace responsable del éxito de su proyecto, que incluye la cooperación y contribución de individuos de muchos departamentos.<sup>16</sup> ¿Puede estar organizado el sistema de justicia criminal sobre la base de una administración donde el administrador del proyecto sería el responsable de un grupo de individuos que se abren paso a través de los diferentes departamentos o subsistemas? Algunos de los contingentes en el sistema de justicia criminal están organizados sobre esta base (por ejemplo, educación y entrenamiento, delincuencia juvenil, narcóticos, drogas, abuso de alcohol). Vale la pena especular sobre las posibilidades incluidas.

Una falla del enfoque de sistemas reside muy a menudo en el método por el cual medimos y evaluamos el éxito, o en la forma en la cual el público o quienes desempeñan un papel en la formación del sistema lo perciben: ¿Cómo medimos el éxito en el campo de la justicia criminal? ¿Cómo mide la policía, el alcalde o la patrulla de caminos el éxito o eficacia de su tarea? ¿Cómo miden los jueces, oficiales de libertad condicional, guardias de instituciones correccionales, o abogados de distrito de con cuánto éxito o eficacia están logrando sus objetivos? ¿Son sus intereses respectivos tan divergentes que no son posibles propósitos y objetivos comunes?

Hasta ahora la eficacia de la acción de la policía o de la ejecución de la ley se había medido en términos del número de arrestos realizados, criminales aprehendidos y de casos aclarados. Estas mediciones tenían sentido en el contexto de los confines limitados del sistema legal, pero en el contexto del sistema total, no es lo que puede interpretarse como "éxito". Obviamente, las agencias legales no están satisfechas con la sola acción de colocar individuos bajo custodia. Ellas pueden estar satisfechas y orgullosas de su contribución a la operatividad del sistema, sólo cuando: a) estén en una posición que siga desde el principio hasta el fin del sistema, el progreso de un individuo a quien ayudaron a aprehender, b) participen de alguna manera en el proceso de toma de decisión que precede a la disposición del caso, y c) aprendan que el transgresor fue devuelto a la sociedad como un ciudadano útil.

Quizás el papel de la policía algún día será el de supervisar y ayudar a los antiguos transgresores a "hacerlo", es decir, ver que "el que era primeramente transgresor", no caiga presa de sus tendencias nuevamente, de la misma forma que los miembros de Alcohólicos Anónimos se ayudan entre sí a permanecer sobrios. ¿Un mito, una utopía? ¿Se desea tratar? Un jefe de policía innovador cree que la policía debe involucrarse en temas sociales y considera a sus hombres, más que nada como "trabajadores sociales".

Si se quiere observar un punto de vista moderno sobre las mediciones de eficacia de los programas de reducción del crimen, y un modelo general para la planeación de la justicia criminal,

Existen conflictos evidentes cuando los jueces de distrito consideran su trabajo únicamente como la aplicación de un embate total de la ley, sobre la premisa de que deben exagerar para compensar la actitud enajenada de las cortes. Esta escala sólo puede lastimar la administración apropiada de justicia y el tratamiento de los transgresores.

La administración de justicia se basa en el "sistema de confrontación", en el cual debe tener lugar una confrontación entre el fiscal y la defensa para que surja la verdad. Básicamente, éste puede ser el mejor sistema que puede idear el hombre. Sin embargo, esto no vale para toda la historia. El sistema de justicia criminal maneja hombres desde mucho antes de que hubiera confrontación en la corte, y mucho después de la convicción en ésta. Lo cual puede justificar la posibilidad de medir éxito o fracaso a nivel del sistema global, en vez de a nivel de agencia local.

Quizás en vez de medir la eficacia o "éxito" del sistema, se debiera medir la ineficacia o "falla", y nuestro objetivo debiera ser el de minimizar la falla, sujeta a los recursos a nuestra disposición. La falla puede medirse en términos del porcentaje de transgresores que reinciden. Si un individuo comete más de una ofensa, esto significa que el sistema de justicia criminal no ha sido capaz de devolver al individuo a una vida útil. Lo que se considera como una falla del individuo, quien sin duda es culpable. Sin embargo, también debe considerarse como una falla de la sociedad en el sistema de justicia criminal. Hay algo básicamente erróneo, cuando los jueces creen que los intereses de la sociedad no están de acuerdo con el envío de los primeros transgresores a una institución correccional debido al temor de que este compromiso pueda agravar las tendencias criminales del transgresor joven, en vez de rehabilitarlo.

Generalmente encontramos que las agencias correccionales lamentan la escasez de recursos dedicados a los programas de rehabilitación.<sup>19</sup> La rehabilitación es lo opuesto de la reincidencia. Desde el enfoque de sistemas, si un individuo ha sido rehabilitado y lleva una vida útil, el sistema ha tenido éxito. Si reincide, el sistema en parte es responsable y ha fallado en una de sus tareas primarias. Por tanto, podría parecer esencial proporcionar la importancia apropiada a los programas de rehabilitación como una solución al problema del crimen y delincuencia y medir el éxito mediante este estándar. En resumen, el enfoque de sistemas puede contribuir al estudio de los sistemas de justicia criminal como sigue:

1. Como un enfoque, el método es indispensable para considerar la relación de un problema particular con las condiciones del medio y para identificar los factores y variables que afectan a la situación.
2. El enfoque de sistemas se muestra en las incongruencias manifiestas de los objetivos cuando tratan los diferentes agentes, quienes desempeñan una parte en los programas del mismo sistema.
3. El enfoque de sistemas proporciona un marco de trabajo útil en el cual pueden evaluarse el desempeño de varios sistemas, subsistemas y el sistema global.
4. El enfoque de sistemas y su metodología concomitante pueden utilizarse para rediseñar los sistemas existentes y comparar y probar el valor relativo de planes alternativos.

### **9- Logros del enfoque sistémico**

No cabe ninguna duda de que los propósitos de los que parte la T.G.S. son muy interesantes, pero no es menos cierto que, hasta ahora, tan loables objetivos no se han conseguido. Hay que decir que, en puridad, tampoco existe la teoría general que buscaba Bertalanffy y los mismos fundamentos de la Teoría General de Sistemas han sido objeto de diversas críticas. Para muchos, no es siquiera un cuerpo coherente de conocimientos, sino una

serie de analogías muy difíciles de formalizar matemáticamente. La falta de contenido es el precio que se paga por la búsqueda de una generalidad absoluta.

Es cierto que a pesar del tiempo transcurrido no se ha llegado a un cuerpo coherente de conocimientos y lo que se sabe está lejos de poder considerarse una nueva disciplina científica o un paradigma revolucionario. Sin embargo, el enfoque sistémico ha facilitado importantes aportaciones en muchos campos concretos. Ya vimos antes cómo durante el desarrollo de gran parte de estas ideas y como resultado de la interacción entre varias disciplinas surgieron trabajos interesantísimos que hoy se consideran la base de muchas disciplinas importantes.

Los trabajos en el M.I.T. además de crear una terminología hoy ampliamente utilizada, proporcionaron las bases para la Inteligencia Artificial y la Robótica. Ya hemos mencionado los trabajos de McCulloch, pero no fueron los únicos porque todo este movimiento contribuyó a crear un estado de opinión frente a una serie de problemas y esto se reflejó en muy diversas disciplinas desde la neurofisiología a la ingeniería.

### 10- El contexto

**Contexto** es un término que deriva del vocablo latino *contextus* y que se refiere a todo aquello que **rodea**, ya sea física o simbólicamente, a un acontecimiento. A partir del contexto, por lo tanto, se puede **interpretar o entender** un hecho.

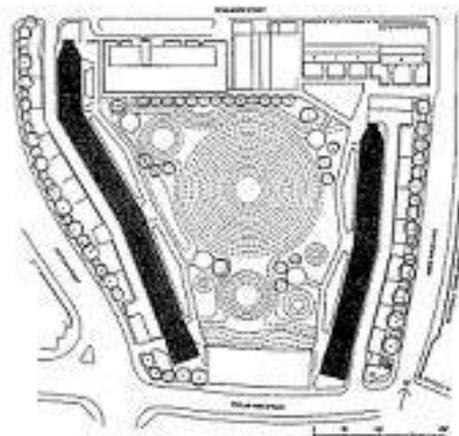


Fig 3. Esquema de la Inteligencia Artificial

Este entorno supone que el contexto puede ser material (“*El delincuente sacó provecho del entorno natural para esconderse detrás de los árboles*”) o simbólico (el entorno social, el entorno económico u otro).

El contexto está formado por una **serie de circunstancias** (como el tiempo y el espacio físico) que facilitan el entendimiento de un mensaje. Por ejemplo: un portal que publica un título como “*Carlos descansó*” no brinda los datos necesarios para que el lector logre decodificar el mensaje. En cambio, el titular “*Tras jugar cuatro partidos en dos días, el tenista Carlos López descansó y no se presentó a entrenar en el comienzo de la preparación para la Copa Davis*” puede ser interpretado sin problemas ya que presenta información relevante sobre el contexto.

El **contexto lingüístico**, por otra parte, hace referencia a aquellos factores que están relacionados con la **etapa de generación** de un enunciado y que inciden en su significado e interpretación. Esto supone que un mensaje depende de la **sintaxis**, de la **gramática** y del léxico, pero también del contexto.

Se denomina **contexto extralingüístico** al lugar, los posibles interlocutores, la clase de registro y el momento en que un acto **lingüístico** se concreta. Estas circunstancias tienen incidencia sobre la comprensión de la situación lingüística.

El contexto es tan importante en la **comunicación** que debería ser lo primero a analizar a la hora de leer un libro, mirar una película, escuchar una canción o simplemente hablar con otra persona. Partiendo desde las diferencias culturales y llegando a las variaciones presentes en un mismo lenguaje, dentro de un mismo país, es evidente que **aquello que para unos es correcto, para otros puede no serlo**. Por ejemplo, en algunas culturas es de buena educación comer usando las manos en lugar de cubiertos, mientras que en otras esa actitud puede ser tomada como repugnante y falta de civilización.

Con el idioma sucede lo mismo; entre amigos de una franja etaria, es común que se utilicen **códigos** que no resultarían apropiados en otro entorno. Esto se ve mucho entre adolescentes, ya que su forma de hablar tiende a ser atolondrada y a estar colmada de modismos, de manera que si una persona anciana oye una conversación de este tipo probablemente no entienda casi nada. Lamentablemente, no siempre las diferencias contextuales son razonables, ya que a veces surgen de una falta de compromiso con la lengua y no debido a una serie espontánea de modificaciones.

## ¿Qué son las Barreras de la comunicación?

Se entiende por barreras de la comunicación a los diferentes **obstáculos o dificultades que pueden presentarse durante el proceso comunicativo**. Estos obstáculos que pueden entorpecerlo, enlentecerlo o hacerlo menos efectivo de alguna manera. Estas barreras tienen que ver directamente con las condiciones específicas de un acto comunicativo, es decir, tienen que ver con los elementos puntuales que intervienen.

La comunicación es la efectiva transmisión de un mensaje entre un emisor y un receptor que comparten un código y emplean un canal determinado. Y en ese sentido presenta **exigencias mínimas de coordinación interna y externa** para poder producirse, con un riesgo mínimo de distorsión en el mensaje.

Todos hemos experimentado de alguna u otra forma la comunicación y sus eventuales dificultades, pero un ejemplo muy claro de ello es el juego escolar del mensaje (“el telegrama”, “el teléfono”, etc.) en el que se conforma una rueda de jugadores y en algún extremo se introduce un mensaje, que deberán transmitir hasta el otro extremo sin oportunidad de repetirlo, de jugador a jugador, dicho al oído. Al llegar al final de la rueda, se coteja el mensaje con el original y se evidencian las distorsiones y las barreras comunicativas.

### 1- Concepto de barreras comunicativas

Las barreras de la comunicación **pueden ser cualquier tipo de dificultades, obstáculos o retos** que surjan en un acto comunicativo determinado y que afectan negativamente la posibilidad de transmitir el mensaje de manera fidedigna.

**Pueden tener que ver con los miembros del proceso** (emisor o receptor, por ejemplo, si alguno es sordo y el otro le habla) o con el código (si no hablan el mismo idioma) o incluso con el contexto en que se produce el acto comunicativo (si dos personas intentan hablar entre música con mucho volumen).

### 2- Tipos de barreras comunicativas

Las barreras semánticas tienen que ver con diferencias idiomáticas.

Existen distintos tipos de barreras comunicativas, como son:

- **Físicas.** Circunstancias que dificultan la comunicación, tales como ruidos ambientales, obstáculos físicos (vidrios, paredes, cortinas) que distorsionen o impidan el entendimiento.
- **Semánticas.** Tienen que ver con el código, es decir, la lengua en la cual se inscriben los significados de las palabras, los gestos u otro tipo de signos (en la comunicación no verbal). Puede tener que ver con diferencias dialectales o idiomáticas.

- **Fisiológicas.** Vinculadas a la configuración anatómica tanto del emisor como del receptor o receptores, lo que puede traducirse en condiciones médicas (sordera, mudez) o incluso en enfermedades o condiciones transitorias (ronquera, conjuntivitis, etc.).
- **Psicológicas.** Reflejan la condición mental o emocional de alguno de los actores, que pudiera sabotear la transmisión del mensaje. Por ejemplo, estados de catatonia en los que un individuo no responde a los estímulos comunicativos.
- **Administrativas.** Todas aquellas barreras que tienen que ver con la administración de la comunicación, es decir, con su gestión, y que atañen a las instancias involucradas en un instante puntual, como el contexto cultural y circunstancial en que ocurre, los mecanismos tecnológicos usados, etc.



Fig 04. Ejemplo de barreras comunicativas

### 3- Efectos de las barreras comunicativas

Un posible efecto puede ser la distorsión del mensaje.

Normalmente, el efecto principal de las barreras comunicativas **suele ser la incomunicación de pleno**: la imposibilidad de lograr un entendimiento entre el emisor y el receptor.

Sin embargo, **no es inusual que el efecto consista en la distorsión del mensaje**, lo cual lleva a malos entendidos, ya que lo emitido y lo recibido no coinciden, se contradicen o no tienen que ver.

#### **Barreras voluntarias e involuntarias**

Otra clasificación posible de las barreras comunicativas apunta a si son voluntarias (intencionales) o no.

Las voluntarias son aquellas planificadas por alguno de los actores para sabotear el acto comunicativo, mientras que **las involuntarias se deben a circunstancias o accidentes** en la comunicación. Ejemplos de barreras comunicativas



Fig 05 . Ejemplo de barreras comunicativas 2 (la disminución del oído)

Los sonidos muy altos pueden dificultar la conversación.

Algunos ejemplos de barreras comunicativas son:

- **Físicas.** Demasiadas personas hablando a la vez en un cuarto, dificultando la percepción de cada uno de sus mensajes por parte de sus receptores puntuales. Si a ello sumamos el ruido de un televisor encendido a todo volumen, más difícil se hará todavía transmitir el mensaje.
- **Semánticas.** Dos personas que no hablan el mismo idioma intentan conversar, o lo hacen dos personas que hablan dialectos muy distintos de un mismo idioma, en los que una misma cosa recibe nombres distintos y no logran ponerse de acuerdo respecto a qué se refieren.
- **Fisiológicas.** Un hombre les advierte a los gritos a una persona sorda que se le ha caído su billetera. Un ciego ignora los mensajes escritos en la pared.
- **Psicológicas.** Una persona ebria o drogada tendrá problemas para seguir el hilo de una conversación, pues su estado psicológico está alterado.
- **Administrativas.** Se le exige a una persona una respuesta, pero no se le da el tiempo suficiente para que la enuncie.

#### 4- Estrategias para evitar las barreras comunicativas

Las barreras comunicativas no son insalvables. Algunas estrategias para evitarlas son:

- **Tener conciencia lingüística.** Saber expresarse de manera que el receptor entienda con facilidad, evitando expresiones inadecuadas y potenciando las convenientes.
- **Construir el momento comunicativo.** Evitar comunicarse corriendo, sin el tiempo suficiente para garantizar la correcta recepción del mensaje o en ámbitos que dificulten la recepción del mensaje.
- **Prestar la atención debida.** La comunicación es un proceso activo que requiere de la atención de los involucrados.

- **Asegurarse de que los códigos sean comunes.** En lugar de asumir que todo el mundo piensa y habla como uno lo hace, conviene asumir la diferencia y verificar antes de emitir el mensaje, que el receptor maneje el mismo código y los mismos sentidos.
- **Controlar las emociones.** Muchas veces, la emocionalidad puede precipitar las cosas y hacernos decir algo distinto a lo que queremos. Conviene lidiar con ellas de un modo eficiente para que no entorpezcan la comunicación.

### Elementos distractores



Fig 06. exceso de personas como elemento distractor

El exceso de personas en un ambiente puede ser un elemento distractor.

Los elementos distractores son aquellos que secuestran la atención de los actores en un evento comunicativo, impidiendo que ésta se produzca o haciendo que se produzca pobremente.

Estos pueden ser otras personas hablando, sobreabundancia de mensajes, etc. Se consideran, obviamente, como una forma circunstancial de barrera comunicativa.

### Función fática del lenguaje

La llamada función fática del lenguaje es útil para lidiar con las barreras comunicativas. Se da **cuando empleamos expresiones o sonidos carentes de significado propio**, pero que cumplen el rol de verificar si el canal comunicativo está abierto y si podemos empezar a emitir o a recibir.

Un claro ejemplo de ello es el “¿aló?” u “¿hola?” empleado para atender el teléfono.

### Retroalimentación de la comunicación



**Fig 07. Ejemplo de retroalimentación**

La retroalimentación requiere de señales claras de atención.

Otro concepto importante en la comunicación, que permite continuar el ciclo y verificar su operatividad, es la retroalimentación: el intercambio así sea momentáneo de los roles de emisor y receptor, que confirma que los mensajes se estén comprendiendo cabalmente.

En muchos casos esto requiere de señales claras de atención como un asentimiento, una palabra clave (“ok”, “entiendo”, “claro” o afines), u otras marcas claras de retroalimentación.

### Relevancia del contenido

La relevancia del contenido es, también, un concepto necesario para pensar las barreras comunicativas.

Al receptor le costará fijar su atención y mantener el canal abierto para aquellos mensajes que no le parezcan relevantes, es decir, necesarios o pertinentes dentro del flujo de la comunicación, que sigue un orden lógico.

### 5- Ruidos y barrera en la comunicación

El *ruido* es cualquier factor que perturba, interfiere, o crea una situación confusa en la comunicación. Puede ser interno (cuando el receptor no está prestando atención), o externo (cuando el mensaje es distorsionado por otros sonidos del ambiente. Puede presentarse en cualquier etapa del proceso de comunicación. Las instrucciones poco claras sobre cómo realizar una actividad pueden hacer que los empleados "oigan" instrucciones diferentes o incorrectas.

Dado que el ruido puede interferir con la comprensión, los dirigentes deben tratar de que no rebase el nivel que permita una buena comunicación. El malestar físico, el hambre, el dolor o fatiga, también pueden considerarse una forma de ruido y pueden impedir una comunicación satisfactoria. El problema empeora con un mensaje excesivamente complejo o poco claro.

Las *barreras* son factores de diferente naturaleza que crean dificultades para lograr una comunicación exitosa.

Entre las principales barreras que identifican los especialistas se encuentran las siguientes:

- Percepciones diferentes. Las personas que tienen diferentes conocimientos y experiencias perciben el mismo fenómeno de distintas maneras.
- Diferencias culturales y de lenguaje. Para que un mensaje sea comunicado como es debido, las palabras utilizadas deben tener el mismo significado para el emisor y para el receptor, cosa que no siempre sucede, por diferencias culturales, o de otro tipo.
- Emociones. El temor, la inseguridad, el afecto, o cualquier tipo de emociones o sentimientos influyen en la interpretación de un mensaje y pueden distorsionar su sentido original.
- Relaciones interpersonales. El nivel de las relaciones que existan entre emisor y receptor (confianza, desconfianza, prejuicios) pueden afectar la efectividad de la comunicación.
- Prejuicios, de percepción y atribución. Los estereotipos que tengan los participantes en el proceso de comunicación ("los abogados sólo dicen no se puede", "los contadores son unos esquemáticos") afecta el nivel de comprensión de mensajes y conductas.
- Filtración o manipulación. La información puede "manejarse" para que sea vista por el receptor de manera más favorable. Por ejemplo, cuando un gerente le dice a su jefe lo que él cree que quiere oír, está "filtrando" la información. Los intereses personales y las percepciones diferentes de lo que es importante para cada cual están presentes en la filtración



**Fig 08. Ejemplo de interferencias comunicativas**

Como se afirmó anteriormente, los ruidos y barreras pueden encontrarse en cualquier. Un resumen de esto puede verse en el siguiente esquema.

<b>Ruidos y barreras</b>		
<b>En el emisor</b>	<b>En la transmisión</b>	<b>En el receptor</b>
- Falta de claridad - Ausencia de empatía con el receptor - Asumir actitudes que bloquean - Inoportuno	- Ruidos en el ambiente - Interferencias - Contexto - Intermediarios - Canal inadecuado	- Falta de atención - Percepción errónea - Evaluación prematura - Falta de empatía con el emisor

**Tabla 1. Ruidos y barreras**

Para *superar las barreras en las comunicaciones*, se recomienda entre otras cosas, lo siguiente:

- Enviar mensajes claros, comprensibles, que se adecuen a las posibilidades del receptor.
- Utilizar expresiones que "faciliten" la comunicación y evitar las que la "obstruyen".
- Mantener la congruencia entre el lenguaje verbal y el no verbal.
- Asumir una actitud de empatía con el interlocutor. "Ponerse" en el lugar del otro.
- Escuchar con atención. (Escucha activa)
- Aclarar las diferencias en las percepciones.
- Utilizar la retroalimentación, para verificar la comprensión adecuada.
- Eliminar o evitar los ruidos o interferencias.
- Evitar los prejuicios, tratar de dejarlos a un lado.
- Controlar las emociones que puedan perjudicar las comunicaciones.

En otro aspecto como las interferencias en la comunicación podemos encontrar con claridad una disminución del rendimiento de las personas tanto en el trabajo como en su casa y con amistades lo que puede provocar un aumento de la producción de errores con posibilidad de causar grandes destrozos y en ocasiones pérdida de vidas referentes al trabajo por una mala comunicación.

## **6- Barreras en la comunicación**

Retoma el ejemplo en el que imaginas que vas por la calle y entras en el territorio de un perro agresivo, sólo que esta vez no escuchas sus ladridos porque cerca de ahí hay una fiesta con música muy fuerte.

- Barreras físicas: son interferencias que se presentan en el ambiente en donde se realiza el proceso de comunicación (Lorente & Jiménez, 2009). Las más típicas son como las del ejemplo anterior, en donde los sonidos son tan fuertes que se interponen entre el

emisor y el receptor. Otras pueden ser las paredes, los objetos que dificultan el contacto visual, la distancia y cualquier otra cosa que físicamente dificulte la transmisión del mensaje.

- Barreras semánticas: se originan cuando se malinterpreta el significado o los símbolos que componen el mensaje (Alborés, 2005). Aunque el ser humano cuenta con el lenguaje para comunicarse, con frecuencia las palabras tienen significados distintos dependiendo del contexto en el que se origina la comunicación. Por ejemplo, si alguien te ofreciera “porotos” para comer, lo más probable es que no entenderías a qué se refiere. Porotos es la forma en que llaman a los frijoles en países como Argentina, Bolivia y Uruguay; y si conocieras a una persona de España, te diría que lo que tú conoces como frijoles, ellos los llaman “judías”. ¿Te das cuenta que, aunque en esos países se habla español existen palabras distintas para denominar la misma cosa? De igual manera, la barrera semántica se genera cuando el emisor te dice algo y tú entiendes otra cosa. Siguiendo el ejemplo de las “judías” en España, es posible que al escuchar el término muchas personas se imaginen a un grupo de personas que practican el judaísmo.
- Barreras fisiológicas: según la Real Academia de la Lengua Española, “fisiológico” es aquella característica relacionada con los órganos de los seres vivos y su funcionamiento. Una barrera de este tipo tiene que ver con problemas orgánicos del emisor o del receptor, como pueden ser la pérdida de la vista, sordera, el sufrimiento de algún dolor físico o malestar que le impida comunicarse, entre otros.
- Barreras psicológicas: también conocidas como barreras personales, se refieren a las veces en que la forma de pensar de un individuo (visión de la vida, valores, emociones, etcétera) influye en la manera en que emite y recibe un mensaje (Alborés, 2005). Para comprender mejor este punto, imagina por un instante que estás en un estadio de fútbol viendo el partido de tu equipo favorito. Casi al final del encuentro, y con el marcador empatado, el delantero de tu equipo logra marcar un gol... pero el juez de línea levanta su bandera y señala fuera de lugar, invalidando la anotación. Seguramente estarías muy molesto por la decisión del abanderado, mientras que los del equipo contrario festejarían la anulación del gol. En este proceso comunicativo, el emisor es el juez de línea, mientras que tú formas parte del público receptor del mensaje. ¿Te das cuenta que interpretaste la información de distinta manera que un fan del equipo contrario, aunque ambos hayan recibido el mismo mensaje? Esto fue porque los dos piensan distinto, ya que son influenciados por el cariño que les tienen a sus respectivos equipos.
- Barreras culturales: se dan cuando existe una diferencia de conocimientos entre el que emite el mensaje y el que lo recibe. Uno de los casos más comunes de barrera cultural es cuando dos personas hablan distintos idiomas; también cuando el emisor utiliza conceptos especializados y el receptor no sabe lo que significan.

## 7- Los ruidos

### ¿Cuáles son los ruidos de la comunicación?

En **comunicación**, se denomina **ruido** a toda señal no deseada **que** se mezcla con la señal útil **que** se quiere transmitir. Es el resultado de diversos tipos de perturbaciones **que** tiende

a enmascarar la información cuando se presenta en la banda de frecuencias del espectro de la señal, es decir, dentro de su ancho de banda.

### ¿Cuáles son los tipos de ruidos?

#### **Tipos de Ruido**

- **Ruido** aéreo.
- **Ruido** aleatorio.
- **Ruido** blanco.
- **Ruido** de fondo.
- **Ruido** de impacto.
- **Ruido** estacionario.
- **Ruido** estructural.
- **Ruido** impulsivo

### ¿Cómo evitar los ruidos en la comunicación?

#### **Reducir el ruido en la comunicación de forma significativa**

1. No llamar por teléfono cuando puedes enviar un mail.
2. No enviar un mensaje por WhatsApp cuando puedes enviar un mail.
3. No enviar un mensaje por el chat de Facebook cuando puedes enviar un mail.
4. No enviar un mensaje directo por Twitter cuando puedes enviar un mail.

### ¿Cuáles son los ruidos o barreras de comunicación más frecuentes que existen?

#### **Ruidos y Barreras en la Comunicación**

- Emociones. El temor, la inseguridad, el afecto, o cualquier tipo de emociones o sentimientos influyen en la interpretación de un mensaje y pueden distorsionar su sentido original.
- Relaciones interpersonales. ...
- Prejuicios, de percepción y atribución. ...
- Filtración o manipulación.

### ¿Cuáles son los ruidos de impacto?

Entendemos por **ruido** de impactos al “sonido aéreo” radiado a un recinto por una pared o suelo de una edificación, cuando es excitado estructuralmente.

### ¿Cuáles son los ruidos de baja frecuencia?

El **ruido de baja frecuencia** es un sonido cuya **frecuencia** solo es perceptible para una parte de la población. 23 oct. 2009.

### ¿Qué son las interferencias o ruidos en la comunicación?

El término **ruido** aplicado a la **comunicación** no se refiere solo a una molestia sonora, sino a cualquier **interferencia** en este proceso; también se conoce como perturbación de la información. El **ruido** puede presentarse en el canal o medio de **comunicación**, en el código (lenguaje u otro) y en la forma.

### ¿Qué es el ruido en la comunicación y ejemplos?

En **Comunicación**, el **ruido** es todo elemento, físico o psíquico, **que** provoca una pérdida o distorsión en el contenido o forma del mensaje: opacidad del canal, debilidad de la señal, distancia, fatiga del emisor, mala comprensión o posesión del código, ambigüedad, sordera, distracción, locura, prejuicios, etc.

### ¿Cómo puedo preparar el aula para evitar las interferencias en el proceso de comunicación?

#### Estrategias para evitar las barreras de la comunicación

1. La preparación del mensaje.
2. Utilización de un lenguaje sencillo o adaptado al receptor.
3. Usar frases cortas y eliminar la información irrelevante.

### ¿Cuáles son los 6 tipos de barreras de comunicación?

#### 8- Barreras en la comunicación

- Las **Barreras** en la **Comunicación**.
- Clases.
- **Barreras** semánticas.
- **Barreras** fisiológicas.
- **Barreras** psicológicas.
- **Barreras** físicas.
- **Barreras** administrativas.

**¿Qué consecuencias trae para la vida cotidiana la aparición de barreras en la comunicación?**

Respuesta certificada por un experto. Las consecuencias que trae para la vida la aparición de barreras en la comunicación son:

-El mensaje adecuado no llega al receptor y ello dificulta el proceso comunicativo.

**¿Cuáles son las consecuencias de tener barrera en la comunicación?**

**Barreras Físicas:** Son las circunstancias que se presentan no en las personas, sino en el medio ambiente y que impiden una buena **comunicación** ejemplo: ruidos, iluminación, distancia, falla o deficiencia de los medios que se utilizan para transmitir un mensaje: teléfono, micrófono, grabadora, televisión, etc.

**¿Cuáles son las dificultades que se presentan en la comunicación?**

Existen algunas situaciones cotidianas **que** nos dificultan la **comunicación** en las relaciones. Puede ser **que** nosotros las provoquemos, **que** otras personas las provoquen o **que** lo hagamos ambas partes. Detengámonos un poco y reflexionemos sobre ellas. ... 2 Cuando una persona manda un doble mensaje y es contradictorio.

**9- Tipos de barreras**

1. **Barreras** semánticas. Las **barreras** semánticas tienen relación con el significado de las palabras. ...
2. **Barreras** psicológicas. ...
3. **Barreras** fisiológicas. ...
4. **Barreras** físicas. ...
5. **Barreras** administrativas.

**¿Cuáles son los 6 tipos de barreras de comunicación?**

• **Barreras en la comunicación**

- Las **Barreras** en la **Comunicación**.
- Clases.
- **Barreras** semánticas.
- **Barreras** fisiológicas.
- **Barreras** psicológicas.
- **Barreras** físicas.
- **Barreras** administrativas.

**10 El sesgo perceptivo**

Un **sesgo cognitivo** es un efecto psicológico que produce una desviación en el procesamiento mental, lo que lleva a una distorsión, juicio inexacto, interpretación ilógica, o lo que se llama en términos generales irracionalidad, que se da sobre la base de la interpretación de la

información disponible, aunque los datos no sean lógicos o no estén relacionados entre sí. Los sesgos sociales se denominan generalmente sesgos atribuciones y afectan a nuestras interacciones sociales de cada día, también están presentes en la probabilidad y toma de decisiones. Ante un estado de confusión, es importante precisar y destacar los mecanismos netamente cognitivos de los intelectivos ya que estos últimos corresponden en la intuición a sesgos preceptivos conocidos comúnmente como falacias.

La existencia de sesgos cognitivos surge como necesidad evolutiva para la emisión inmediata de juicios que utiliza nuestro cerebro para asumir una posición rápida ante ciertos estímulos, problemas o situaciones, que debido a la incapacidad de procesar toda la información disponible se filtra de forma selectiva o subjetiva. Si bien nos pueden conducir a errores que pueden ser graves, en determinados contextos conducen a acciones más eficaces o permiten adoptar decisiones más rápidas cuando la inmediatez es el mayor valor. La psicología cognitiva estudia este efecto, así como otras estrategias y estructuras que utilizamos para procesar la información, habiendo identificado una gran cantidad de ellos, con frecuencia relacionados entre sí.

## La procción

### 1- Definición

Proyección procede del latín *proiectio* y hace mención al accionar y a los resultados de proyectar (provocar el reflejo de una imagen ampliada en una superficie, lograr que la figura de un objeto se vuelva visible sobre otro, desarrollar una planificación para conseguir algo).

La proyección, por lo tanto, puede ser la imagen que se forma, de manera temporal, sobre un cuerpo plano. Para conseguir esto, se emplea algún tipo de foco. En este sentido, la exhibición de películas a través de un proyector también se conoce como proyección. Por ejemplo: *“Mañana voy a asistir a la proyección de la última película de Spielberg en el club”*, *“No quiero perderme la proyección del partido en pantalla gigante”*.

### 2- La proyección gráfica

Es el procedimiento que los dibujantes desarrollan para lograr la representación de un cuerpo sobre una superficie. La **persona** debe partir del foco y trazar líneas auxiliares para reflejar el objeto en cuestión sobre un plano. El foco de proyección, el punto que se pretende proyectar, el punto que efectivamente se proyecta, la línea conocida como proyectante y el plano de proyección son los principales elementos de la proyección gráfica.

La proyección también es una estimación acerca de la potencial situación de una **empresa** o del progreso de un plan, por ejemplo, en un punto particular del futuro (*“Nuestras proyecciones hablan de un crecimiento de las ventas del 10% en los próximos cinco años”*) o bien el nivel de repercusión o alcance de una persona o de un suceso (*“Este jugador tiene una importante proyección internacional”*, *“El escándalo del congreso fue un hecho de proyección internacional”*).

### 3- La proyección en la Psicología

Para la **psicología**, la proyección representa un **mecanismo de defensa** que tiene lugar cuando las emociones atraviesan etapas conflictivas, sea por causas internas o externas, y consiste en adjudicar a otros individuos o, incluso, cosas el propio sentir, las ideas o reacciones que no se puedan aceptar, dado que al intentar sentirse identificado con ellas se sufre un estado de muchísima ansiedad que provoca rechazo, como si de un órgano incompatible se tratara.

En principio, Freud usó dicho concepto haciendo referencia a un fenómeno presente en pacientes que sufrieran de algún caso de paranoia; más adelante, se aceptó de forma unánime para hablar de un tipo de mecanismo que tiene lugar en cualquier estructura psíquica, incluso la considerada normal. A menudo nos encontramos con aspectos de nuestra persona que no nos conforman, o tenemos pensamientos espontáneos que no se rigen de ninguna forma por nuestros valores o nuestra moral, y nos cuesta aceptarlos como propios, y entonces los proyectamos en alguien o algo de manera inadvertida y casi inocente.

Uno de los casos más usados para ejemplificar la proyección es el de una persona que no puede enfrentar la infidelidad por parte de su pareja y se hace creer a sí misma que otro sujeto, probablemente un amigo, está viviendo dicha realidad. La **ira** contenida por la imposibilidad de hablar con el ser infiel y exigirle una explicación, o romper la relación, o solucionarla de alguna manera, genera **impulsos agresivos** contra alguien más. Lo más interesante es que la proyección puede tener varias formas y en este caso, podría empujar a la víctima del engaño a trasladar tanto su situación personal como la actitud de su pareja a un conocido, y los resultados serían claramente diferentes.

En el primer ejemplo, cuando se victimiza a otra persona para no sufrir el **daño** en carne propia, se tiende a sentir lástima por ella; por otro lado, cuando el rol que se proyecta es el del infiel, es muy probable que exista una ola de agresividad hacia el otro sujeto que crezca hasta que se pierda el control de la situación, a menos que exista un tratamiento adecuado que actúe a tiempo.

#### **4- Las motivaciones**

La motivación puede definirse como «el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo». Otros autores definen la motivación como «la raíz dinámica del comportamiento»; es decir, «los factores o determinantes internos que incitan a una acción» La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta. La palabra deriva del latín *motivus* o *motus*, que significa ‘causa del movimiento’.

En psicología y filosofía, la motivación implica estados internos que dirigen el organismo hacia metas o fines determinados; son los impulsos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. Este término está relacionado con «voluntad» e «interés».

#### **Motivaciones racionales**

La idea de que los seres humanos somos racionales y que la conducta humana está guiada por la razón es vieja. Sin embargo, investigaciones recientes (en Satisficing por ejemplo) ha debilitado significativamente la idea de homo oeconomicus o de una perfecta racionalidad en favor de una racionalidad limitada.

#### **Teorías del incentivo: motivación intrínseca y extrínseca**

La motivación puede dividirse en dos teorías diferentes conocidas como motivación intrínseca (interna) o motivación extrínseca (externa). La primera viene del entendimiento personal del mundo y no depende de ningún incentivo externo ya que no necesita ningún tipo de reforzamiento ya que son motivadas por sí mismas desde la persona y la segunda depende de incentivos externos, y se enfoca principalmente en ayudar a la realización de una tarea como un medio para alcanzar un fin.

Algunos factores extrínsecos pueden ser:

- El dinero
- El tiempo de trabajo

- Viajes
- Coches
- Cenas
- Bienes materiales

Todos estos factores pueden incrementarse o disminuirse en el espacio alrededor del individuo; sin embargo, los factores intrínsecos dependen del significado que le dé la persona a lo que hace. Si bien es cierto, los llamados factores extrínsecos también dependen de esta interpretación de la persona, éstos pueden cambiarse radicalmente de forma muy rápida, mientras que los intrínsecos requieren de un trabajo de asimilación más adecuado a la mente del individuo. Los factores intrínsecos tratan de los deseos de las personas de hacer cosas por el hecho de considerarlas importantes o interesantes.

Existen tres factores intrínsecos importantes. Véase el libro de Daniel Pink sobre la motivación.

- Autonomía: el impulso que dirige nuestras vidas, libertad para tener control sobre lo que hacemos.
- Maestría: el deseo de ser mejor en algo que realmente importa.
- Propósito: la intención de hacer lo que hacemos por servicio a algo más grande que nosotros mismos.

*Véase también:* Curiosidad

### **Motivación intrínseca**

*Artículo principal:* Motivación intrínseca

La motivación intrínseca ha sido estudiada desde principios de la década de 1970. La motivación intrínseca podría definirse como el autodeseo de buscar cosas nuevas y nuevos retos, para analizar la capacidad de uno mismo, observar y adquirir más conocimiento.<sup>6</sup> Está impulsada por un interés o placer por la tarea en sí misma, y reside en el individuo en lugar de depender de presiones externas o el deseo de recompensa.

El fenómeno de la motivación intrínseca fue reconocido por primera vez en estudios experimentales sobre la conducta animal. En estos estudios, se hizo evidente que los animales manifestaban comportamientos impulsados por la curiosidad, en ausencia de recompensa.

La motivación intrínseca es una tendencia motivacional natural y es un elemento fundamental en el desarrollo físico, social y cognitivo.

Los estudiantes que están motivados intrínsecamente participan en la tarea de buen grado, y trabajan para mejorar sus habilidades, lo que incrementará, a su vez, sus capacidades. Los estudiantes tienen más probabilidad de estar motivados intrínsecamente si:

- Atribuyen sus resultados académicos a factores que están bajo su control, también conocido como autonomía o locus de control
- Creen que tienen las habilidades para ser agentes eficaces en el logro de sus objetivos deseados, también conocido como creencias de autoeficacia

- Se muestran interesados en dominar un tema, y no solo en conseguir buenas notas.

Que un empleado se convierta en un profesional de tecnologías de la información porque quiere aprender cómo los usuarios de los ordenadores interactúan con las redes informáticas, es un ejemplo de motivación intrínseca. El empleado tiene la motivación intrínseca de adquirir más conocimiento.

De acuerdo a la teoría de Autodeterminación de Ryan & Deci , esta se divide en motivación intrínseca al conocimiento, al logro y a la estimulación.

### Ventajas

La motivación intrínseca puede ser de larga duración y auto-sostenible. Los esfuerzos para construir este tipo de motivación también suelen ser los resultados de la promoción del aprendizaje de los estudiantes. Tales resultados se centran a menudo sobre el tema en lugar de recompensas o castigos.

### Desventajas

Por otro lado, los esfuerzos para fomentar la motivación intrínseca pueden ser lentos para que afecte en el comportamiento y pueden requerir una larga preparación especial. Los estudiantes son individuos, por lo que pueden ser necesarios diferentes enfoques para motivar a cada estudiante. A menudo es útil saber lo que interesa a cada estudiante con el fin de conectar estos intereses con el tema. Para ello es necesario conocer a cada estudiante.



Fig 09. Línea del tiempo de los estudios de la motivación

## 5- Teoría de los 16 deseos básicos

A partir de un estudio en el que participaron más de 6000 personas Steven Reiss propuso una teoría que encuentra 16 deseos básicos que guiarían prácticamente todos los comportamientos humanos. Los 16 deseos básicos que motivan nuestras acciones y definen nuestra personalidad son:

- Aceptación, la necesidad de sentirse aprobado.
- Curiosidad, la necesidad de aprender.
- Comer, la necesidad de alimentarse.
- Familia, la necesidad de tener hijos.
- Honor, la necesidad de ser leal a los valores tradicionales de nuestro grupo étnico o clan.
- Idealismo, la necesidad de buscar justicia social.
- Independencia, la necesidad de asegurar la individualidad.
- Orden, la necesidad de tener un ambiente organizado y estable.
- Actividad física, la necesidad de hacer ejercicio.
- Poder, la necesidad de influenciar.
- Romance, la necesidad sexual.
- Ahorrar, la necesidad de guardar.
- Contacto social, la necesidad de tener amigos.
- Posición social, la necesidad de destacar socialmente.
- Tranquilidad, la necesidad de sentirse seguro.
- Venganza, la necesidad de obtener un desquite.

### ***Motivación extrínseca***

La motivación extrínseca hace referencia al desarrollo de una actividad para conseguir un resultado deseado y es opuesta a la motivación intrínseca

La motivación extrínseca se genera por las influencias externas al individuo. En la motivación extrínseca, la pregunta más difícil de responder es ¿de dónde consigue la persona la motivación necesaria para llevar a cabo una tarea y seguir esforzándose con persistencia? Generalmente, la motivación extrínseca se utiliza para lograr los resultados que una persona no podría obtener de la motivación intrínseca

Las motivaciones extrínsecas más comunes son las recompensas (por ejemplo, dinero o buenas notas) por demostrar el comportamiento deseado, y la amenaza de castigo tras una mala conducta. La competición es un motivador extrínseco porque fomenta el ganar y el vencer a los demás, no solo para disfrutar de las recompensas intrínsecas de la actividad. El aplauso del público y el deseo de ganar un trofeo también son incentivos extrínsecos.

Investigaciones en Psicología Social han demostrado que las recompensas extrínsecas pueden llevar a un efecto de sobre justificación y una consecuente reducción de la motivación intrínseca. En un estudio que demuestra este efecto, niños que esperaban ser recompensados con un premio concreto por hacer dibujos, en observaciones

posteriores, pasaron menos tiempo jugando con los materiales de dibujo que aquellos niños a los que no se les especificó un premio concreto.

Sin embargo, otro estudio demostró que estudiantes de tercer grado que fueron recompensados con un libro, en el futuro mostraron más comportamientos de lectura, lo que implica que algunos premios no debilitan la motivación intrínseca. Aunque las recompensas extrínsecas podrían reducir el deseo de una actividad, el uso de coacciones extrínsecas, como la amenaza de castigo, contra la realización de una actividad, en realidad, puede incrementar el interés intrínseco hacia la misma actividad. En un estudio, a unos niños se les amenazó levemente en contra de que jugaran con un determinado juguete. Se encontró que la amenaza, en realidad, sirvió para aumentar el interés de los niños en el juguete, el cual no era deseado antes de la amenaza.

Algunos investigadores, con el paso de años, han llegado a la conclusión de que existen varias fases en la motivación extrínseca, pudiendo pasar de una puramente externa, al otro extremo. Así, podemos hablar de motivación externa (en la cual influyen los factores externos, sin que el individuo tenga control sobre ellos), introducida (en la cual la retribución comienza a ser interna), regulada por identificación (el individuo continúa trabajando por motivos externos, pero con más autonomía) y por integración (en la cual la motivación es semejante a la intrínseca, sin embargo, no se lleva a cabo por la simple satisfacción de realizarla, como ocurre con la anterior).

Tanto la motivación extrínseca como la intrínseca pueden presentar un tipo de motivación positiva o negativa, dependiendo de las consecuencias. Esto es, la motivación positiva la busca la persona con la intención de recibir alguna recompensa. Sin embargo, en el caso de la motivación negativa, lo único que se busca es esquivar una consecuencia desagradable.

### ***Condicionamiento operante***

Burrhus Frederic Skinner creía en la idea de que la mejor manera de entender completamente el comportamiento de un individuo es investigar las causas de una acción y sus consecuencias. El condicionamiento operante, la teoría por la que el Dr. Skinner es más conocido, es un método de aprendizaje que ocurre mediante recompensas y castigos por una conducta. El condicionamiento operante de Skinner se basa en el trabajo de Edward Thorndike “Ley del Efecto». En 1948, Skinner llevó a cabo un experimento de condicionamiento operante mediante el uso de animales, los cuales puso en una "caja de Skinner". Los cambios en el comportamiento son el resultado de la reacción de una persona a su entorno en un ambiente. "Una respuesta produce una consecuencia como la definición de una palabra, golpear una pelota, o resolver un problema de matemáticas."

### ***Push and pull***

Las motivaciones **Push** son aquellas en las que las personas se “empujan” hacia sus objetivos o para conseguir algo, como el deseo de evasión, el descanso y la relajación, el prestigio, la salud y la forma física, la aventura y la interacción social. Sin embargo, con la motivación Push también es fácil desanimarse cuando se presentan obstáculos

en el camino. La motivación Push hace de fuerza de voluntad y la fuerza de voluntad de las personas es tan fuerte como el deseo que hay tras la fuerza de voluntad. Además, hay un estudio realizado sobre las redes sociales y su efecto "Push & Pull". Una cosa que se menciona es que "el arrepentimiento y la insatisfacción corresponden a factores de empuje (push), porque ambos son factores negativos que obligan a los usuarios a abandonar su actual proveedor de servicios" Por tanto, las motivaciones push también pueden ser una fuerza negativa (pesar y descontento). Las motivaciones Pull son lo opuesto a las push. Es un tipo de motivación mucho más fuerte. La motivación pull no es tanto el deseo de alcanzar una meta como que es el objetivo quien tira de nosotros hacia él. Es más fácil ser atraído por algo que empujarse a uno mismo hacia algo que uno desea. También puede ser una alternativa cuando se compara con una fuerza negativa. Del mismo estudio que se mencionó anteriormente, "El arrepentimiento y la insatisfacción con un proveedor de servicios actual puede provocar un mayor interés hacia el cambio de proveedor, pero tal motivo será más probable con la presencia de una buena alternativa. Por lo tanto, el atractivo de la alternativa puede moderar los efectos de pesar e insatisfacción con respecto a la intención de cambiar "y así, la motivación pull puede generar un deseo cuando influencias negativas entran en escena.

### **Autocontrol**

El autocontrol con respecto a la motivación se considera cada vez más como una subcategoría de la inteligencia emocional se sugiere que, si bien una persona puede ser clasificada como altamente inteligente (mediante tests de inteligencia tradicionales), pueden permanecer desmotivados para realizar esfuerzos intelectuales. La teoría de la esperanza de Victor Vroom, describe cómo la gente puede decidir ejercer un autocontrol en la búsqueda de un objetivo concreto.

## Teoría del incentivo

### 1- Definiciones

La teoría del incentivo hace referencia a un incentivo o motivo para hacer algo. El más común sería una recompensa. Las recompensas pueden ser tangibles o intangibles, y se presentan generalmente después de la acción o comportamiento que se trata de corregir o hacer que vuelva a suceder. Se consigue mediante asociación positiva al comportamiento y/o acción. Estudios demuestran que, si la persona recibe la recompensa inmediatamente, el efecto es mayor, y disminuye a medida que se retrasa. Una acción-recompensa repetitiva puede causar que la acción (o comportamiento) se convierta en un hábito. La motivación proviene de dos fuentes: uno mismo, y las demás personas (consultar motivación intrínseca y extrínseca para más información) "Los reforzadores y los principios de refuerzo del comportamiento difieren del constructo hipotético de recompensa. Un reforzador es aquello que sigue a la acción, con la intención de que la acción ocurra más frecuentemente. El Refuerzo positivo está demostrado por un incremento, en el futuro, de la frecuencia o la magnitud de la acción, debido a que, en el pasado, dicha acción era seguida por un estímulo de refuerzo. El refuerzo positivo conlleva un cambio de estímulo que consiste en la incorporación o la ampliación de un estímulo positivo después de una respuesta. El **Refuerzo negativo** conlleva un cambio de estímulo que consiste en la eliminación del estímulo tras una respuesta. Desde esta perspectiva, el concepto de diferenciar entre las fuerzas intrínsecas y extrínsecas es irrelevante. Otro principio de refuerzo es el refuerzo intermitente. Consiste en introducir y retirar el refuerzo. Es muy eficaz para bloquear comportamientos que preceden al impedir la recompensa mediante la pérdida de su valor. El refuerzo intermitente también puede hacer que sea más difícil modificar un comportamiento después. "El Dr. Skinner, de hecho, trazó programas de refuerzo en miles de estudios que muestran cómo la fuerza de refuerzo cambia en función de la frecuencia con se produjo."

En psicología, la teoría de incentivos trata la motivación y el comportamiento de la persona, en tanto en cuanto está influido por creencias, y mientras que participa en actividades que se espera que sean rentables. La teoría de incentivos es promovida por psicólogos conductistas, como BF Skinner. La teoría de incentivos está especialmente apoyada por Skinner en su filosofía de conductismo radical, lo que significa que las acciones de una persona siempre tiene repercusiones sociales; y si las acciones son recibidas de forma positiva, hay más probabilidades de que las personas actúen en esta forma, y al revés. La teoría de incentivos se distingue de otras teorías de la motivación, como la pulsión, en el sentido de la motivación. En la teoría de incentivos, los estímulos 'atraen' a la persona hacia ellos. En términos de conductismo, la teoría de los incentivos conlleva un [reforzamiento |refuerzo positivo: el estímulo de refuerzo ha sido condicionado para hacer a la persona más feliz. Por el contrario, la teoría de pulsión consiste en un refuerzo negativo: un estímulo se ha asociado con la eliminación del castigo o falta de homeostasis. Por ejemplo, una persona que ha llegado a saber que si come cuando tiene hambre eliminará ese sentimiento negativo de la sensación de hambre, o que si bebe cuando tienen sed, va a eliminar ese sentimiento negativo de sed.

## **2- Teoría de reducción de pulsiones**

La teoría de pulsión nace de la idea de que la gente tiene ciertos impulsos biológicos, como el hambre. Conforme el tiempo pasa, la fuerza de los impulsos aumentan si no están satisfechos (en este caso comiendo). Al satisfacer el impulso, la fuerza del mismo se reduce. Creada por Clark L. Hull y desarrollado por Kenneth Spence, la teoría se hizo muy conocida durante las décadas de 1940 y 1950. Muchas de las teorías motivacionales que surgieron durante los años 1950 y 1960 se basaban en la teoría original de Hull o se centraron en proveer alternativas a la teoría de reducción de pulsión, incluyendo la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow, la cual surgió como una alternativa al enfoque de Hull. La teoría de pulsión tiene cierta validez intuitiva o popular. Por ejemplo, cuando se prepara comida, el modelo de pulsión parece ser compatible con sensaciones de aumento de la sensación de hambre y después de ser consumida, una disminución en el hambre subjetiva. Sin embargo, existen varios problemas que deja la validez de esta teoría abierta al debate.

## **3- Teoría de la disonancia cognitiva**

Sugerida por Leon Festinger, la disonancia cognitiva se produce cuando un individuo experimenta algún grado de incomodidad que resulta de una inconsistencia entre dos cogniciones: su percepción sobre el mundo que le rodea, y sus propios sentimientos y acciones personales. Por ejemplo, un comprador puede tratar de tranquilizar, con respecto a una compra, la sensación de que otra decisión pudo haber sido mejor. Su sensación de que otra compra habría sido mejor es incompatible con su acción de comprar el artículo. La diferencia entre sus sentimientos y creencias causa disonancia, por lo que tratan de tranquilizarse a sí mismo. Aunque no es una teoría de la motivación, en sí misma, la teoría de la disonancia cognitiva propone que la gente tiene un impulso motivacional para reducir la disonancia. La miseria cognitiva<sup>3132</sup> hace que la gente justifique las cosas de una manera sencilla con el fin de reducir el esfuerzo cognitivo. Lo hace mediante el cambio de sus actitudes, creencias o acciones, en lugar de afrontar las inconsistencias, ya que la disonancia requiere un esfuerzo mental. La disonancia también se reduce al justificar, culpar, y negar. Es una de las teorías más influyentes y ampliamente estudiadas en psicología social.

## **4- Teorías de contenido**

Las teorías de contenido ha sido una de las primeras teorías de la motivación. Dado que la teoría se centra en la importancia de lo que nos motiva (necesidades), la teoría de contenido también hace referencia a la teoría de las necesidades. En otras palabras, trata de identificar cuáles son nuestras “necesidades” y cómo se relacionan con la motivación para satisfacerlas. Otra definición de Pritchard y Ashwood es el proceso utilizado para asignar la energía para maximizar la satisfacción de las necesidades.

### Jerarquía de necesidades de Maslow

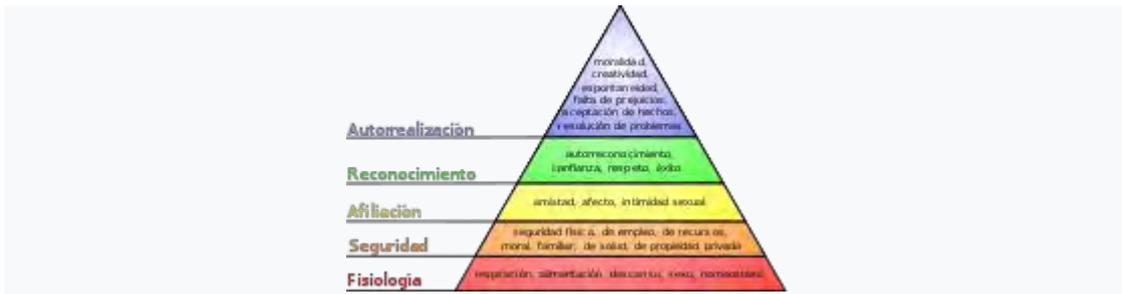


Fig 09. Pirámide de Maslow

La teoría de Maslow es una de las teorías motivacionales más ampliamente discutidas. Abraham Maslow creía que el hombre es inherentemente bueno y argumentaba que los individuos poseen un impulso interno de constante crecimiento que tiene un gran potencial. El sistema de jerarquía de necesidades, ideado por Maslow (1954), es comúnmente usado para clasificar las motivaciones humanas. El psicólogo norteamericano Abraham Maslow desarrolló la jerarquía de necesidades que consiste en cinco clases jerárquicas. De acuerdo con Maslow, las personas están motivadas debido a necesidades insatisfechas. Las necesidades enumeradas desde las básicas hasta las más complejas son:

- Fisiológicas: hambre, sed, sueño, etc.
- Seguridad: abrigo, refugio, salud, etc.
- Sociales: amor, amistad, etc.
- Autoestima: respeto, éxito, confianza, etc.
- Autorrealización: logro de todo el potencial, nunca se cumple completamente.

#### 5- Otras teorías sobre la motivación

- Teoría de los dos factores
- Teoría X y Teoría Y
  - Efecto Pigmalión
  - Teorías de Clayton Alderfer
  - Teoría de la esperanza
  - Teoría de la equidad laboral
  - Teoría Z

#### La motivación en el trabajo

Motivación de trabajo «es un conjunto de fuerzas energéticas que se originan tanto dentro como más allá de ser un individuo, para iniciar un comportamiento relacionado con el trabajo y para determinar su forma, dirección, intensidad y rendimiento».

Mientras que la motivación a menudo puede utilizarse como una herramienta para ayudar a predecir el comportamiento, varía considerablemente entre los individuos y a menudo debe combinarse con la capacidad y los factores ambientales para influir realmente en rendimiento y comportamiento. Debido a la función de motivación en que influyen en el rendimiento y comportamiento laboral, es clave para las organizaciones a comprender y estructurar el ambiente de trabajo para fomentar comportamientos productivos y desalentar a aquellos que son improductivos.

La motivación en los colaboradores de una compañía es de vital importancia debido a que ellos darán todo de sí en pro de un objetivo personal u organizacional. La motivación laboral se da mediante la relación de recompensas y rendimiento; ya que este tipo de incentivos les da mérito o reconocimiento a labores asignadas.

Un personal altamente motivado le aporta ideas creativas e innovadoras a la compañía que quizás podrán generarle éxito al grupo de trabajo en la organización.

### **Variables motivacionales**

Documentadas por primera vez por E. Duffy en 1930, se definen las variables motivacionales como la dual índole energética y direccional con frecuencia unidas en una sola.

Se distinguen tres categorías, que son las siguientes:

- Variables energéticas: Su función consiste en activar la conducta.
- Variables direccionales: Regulan y orientan la actividad.
- Variables mixtas (o vectoriales): Incluyen simultáneamente las dos anteriores, crean un doble efecto de intensidad y dirección sobre la conducta.

### **Relación del término con la necesidad**

La motivación exige que haya alguna necesidad de cualquier grado; esta puede ser absoluta, relativa, de placer o de lujo. Para que una persona esté motivada hacia algo debe considerar que ese "algo" es necesario o conveniente. La motivación es lo que genera en la persona el impulso para emprender una acción que satisfaga esa necesidad.

### **Causas de la motivación**

Los motivos pueden agruparse en diversas categorías:

- Motivos racionales y los emocionales.
- Egocéntricos o altruistas.
- Los motivos pueden ser también de atracción o de rechazo, según muevan a hacer algo en favor de los demás o a dejar de hacer algo que se está realizando o que podría hacerse.

La programación neurolingüística sostiene por el contrario que no existe una manera de motivar al personal de toda una empresa, sino que los objetivos deben ser ajustados a cada grupo o persona de acuerdo con sus características.

## **Desmotivación**

Un término opuesto a motivación es desmotivación, generalmente definido como un sentimiento de desesperanza ante los obstáculos o como un estado de angustia y pérdida de entusiasmo, disposición o energía.

Aunque la desmotivación puede verse como una consecuencia normal en las personas cuando se ven bloqueados o limitados sus anhelos por diversas causas, tiene consecuencias que deben prevenirse.

Para el Renny Yagosessky, Ph.D en Psicología, conferencista y escritor, la desmotivación es un estado interior limitador y complejo, caracterizado por la presencia de pensamientos limitantes y sensación de desánimo, que se origina como consecuencia de la generalización de experiencias negativas, propias o ajenas, y una auto-percepción de incapacidad para generar los resultados deseados.

Desde su punto de vista, la desmotivación puede resultar claramente nociva si se convierte en una tendencia recurrente o estable, pues tiende a afectar la salud, a limitar la capacidad de vinculación y a desfavorecer la productividad por cuanto afecta la confianza en uno mismo, el flujo de la creatividad, la capacidad de tomar riesgos y la fuerza de voluntad.

## **6- La Subjetividad**

En la teoría del conocimiento tradicional o precrítica (anterior a Immanuel Kant) la **subjetividad** es básicamente, la propiedad de las percepciones, argumentos y lenguaje basados en el punto de vista del sujeto, y por tanto influidos por los intereses y deseos particulares del mismo, sin dejar de pensar en las cosas que se pueden apreciar desde diferentes puntos de vista.

Su contrapunto es la objetividad, que se basa en un punto de vista intersubjetivo, no prejuiciado, verificable por diferentes sujetos. Para poder utilizar la subjetividad de forma coherente es necesario razonar de manera crítica.

### **Subjetividad en diferentes ámbitos**

#### **Subjetividad y sociología**

Desde el punto de vista de la sociología, la subjetividad se refiere al campo de acción y representación de los sujetos siempre condicionados a circunstancias históricas, políticas, culturales, etcétera. Aquí hace yuxtaposición con el Sujeto enunciado en la Filosofía post Kantiana, con lo que se habla de la Teoría Crítica. Hay Sujeto en el Marxismo (o en algún tipo de lectura marxista), hay Sujeto en Fichte y desde luego en Hegel, en la posterior Escuela de Frankfurt, en la reivindicación crítica de la Modernidad Cultural de Habermas, en cierto Psicoanálisis social, en cierto Constructivismo, en el Feminismo, en algunos Posestructuralistas al menos como crítica, etc. En todo caso, es a partir del giro anti-metafísico y crítico de Kant a finales del siglo XVIII, que se hereda esta categoría primero a la Filosofía y luego a la Teoría Social.

### **Subjetividad y filosofía. El porqué de la analogía de Aristóteles**

En filosofía, la subjetividad se refiere a la analogía expuesta por Aristóteles como respuesta al ser único e igual de Parménides, la analogía en sí misma sería la interpretación de la dualidad empírica y el racionalismo, gracias al descubrimiento del relativismo por parte de Einstein llegamos a saber que realmente el mundo lo forma la conciencia ya que esta en sí misma esta fuera del espacio-tiempo al ser relativa, así pues añadiendo el concepto freudiano-junguiano de libido en latín, eros en griego (deseo) y después del pensamiento Kantiano la estética trascendental y la analítica trascendental de la crítica de la razón pura ya por fin logramos si mezclamos estos conceptos entender el de analogía, que es la diferenciación que existe entre persona y persona, una diferenciación basada en narcisismo (relativismo y libido (deseo)), la percepción diferente del mundo dada al espacio relativo y los efectos que producen a la persona los objetos a partir de los sentidos (estética trascendental) y la interpretación de estos, además de ya para siempre (ley del psiquismo todo se mantiene) se graban dentro de nuestra experiencia, eso si lo que conocemos, nuestro conocimiento parte únicamente de la realidad de los sentidos, sin sentidos no habría conocimiento (por ejemplo lenguaje que es tajante), con esto ahora vamos a desquebrajar por qué el ser es egoísta o más que egoísta busca siempre el beneficio de su sexualidad (no confundir con sexo), sino más bien de nuestra identidad, deseos, ideales... Desde el descubrimiento de la lógica proposicional podemos admitir que el lenguaje es posible transcribirlo a un método sintáctico (lenguaje matemático) y este utilizará patrones de la lógica en especial, la conjunción, la disyunción, la condición, la bicondición y la negación, con ello dentro de un mundo tautológico a los ojos del sujeto y del espectador dentro de un mundo biyectivo (pensamiento-realidad-lenguaje), todo es nombrable (desde mi subjetividad hay que darle una gran importancia a la teoría de las ideas que actúa como codificación, después de este descubrimiento el neomarxismo Jürgen Habermas decide de una forma muy correcta admitir que todo es lenguaje, inclusive la comunicación entre uno mismo, por lo que cada persona debe exponer su máxima universal (Kant) y debatirla para llegar a un consenso (democracia), esto formará un imperativo categórico que en sí mismo serán los valores o el inconsciente colectivo de Jung, pero este tendrá la cualidad de que cada sujeto partiendo de la lógica Aristotélica universal-particular = discordancia, tendrá la cualidad de poder cambiar individualmente las máximas absolutas (Hegel) (imperativo categórico), que su extremo sería el nihilismo (volver a empezar), cada sujeto es un revolucionario de los valores la sociedad de los absolutos (Hegel) que lo rigen, con ello volviendo a remitirme esto convierte al ser en no un ser colectivo sino un ser narcisista, y ese narcisismo nace de la necesidad del ser de aceptar la muerte y saber que la vida es finita y defender su sexualidad en todo momento, lo que nos lleva a la idea del Dasein (ser-ahí) de Martin Heidegger, que en sí mismo en una lectura a la inversa es una explicación de este. Sartre decía que la nada corroe al ser y sin quererlo o queriendo cayó en un siniestro, pero según Kant todo sujeto cognosciblemente es igual y todos los fenómenos tienen un principio de causalidad, desde mi humildad esta se asemeja mucho a la duda que ha corroído por todos los seres de por qué somos diferentes-siendo iguales (analogía), no es unívoco ni mucho menos pero entiendo al ser como narcisista con tan solo abrir un libro de historia podemos llegar a la misma conclusión, el problema era ¿por qué lo era?

### **Subjetividad institucional**

En la modernidad el Estado producía una subjetividad unificada en la figura del ciudadano. Las instituciones disciplinarias generaban dispositivos que obligaban a los sujetos a ejecutar operaciones para permanecer en ellas. Es por eso que la subjetividad se instituye, deja marca, moldea, reproduciéndose, al mismo tiempo que se reproduce el dispositivo que instituye la subjetividad. Por ejemplo, el dispositivo escolar reproduce subjetividad pedagógica, el dispositivo familiar reproduce subjetividad parento-filial, etc.

### **Subjetividad situacional**

En circunstancia de destitución de las instituciones, no hay dispositivos que marquen o moldeen la subjetividad. Entonces toda operación actual de constitución de la subjetividad no es institucional sino situacional. La subjetividad se construye plenamente en situación, puesto que son prácticas armadas en territorio y no en las instituciones disciplinarias, las que marcan fuertemente a los sujetos. Los referentes identificatorios y las reglas que rigen sus comportamientos están elaboradas a partir de las demandas en cada situación, las valoraciones o modalidades se configuran en relación con los otros.

### **Subjetividad y Tecnologías**

Si pensamos al ser humano como una unidad indivisible: Mente(psique)- Cuerpo(soma), inserto en un ambiente en el que se encuentra constantemente expuesto a grandes tensiones, sufrimientos, problemas y dolor, cuyos efectos se manifiestan en su propio cuerpo. Podemos pensar que el cuerpo es como una esponja que absorbe los diferentes síntomas de la sociedad. Ahora bien, que pasa en esta nueva era tecnológica, que sucede con lo sensorial, con la gran exposición que se produce a través de las redes. Esto va a depender del uso que le dé cada persona a las mismas, pensando que pueden ser herramientas muy ricas siempre y cuando sean utilizadas con fines positivos. Debido al auge que tienen estas en la Sociedad cada día se plantea la necesidad de adaptarse a las mismas e intentar pensar cómo pueden utilizarse con fines enriquecedores.

### **Subjetividad, poder y ciencias en los sistemas de gobierno**

Según Pedro Collado, la entrada de los fenómenos propios de la vida de la especie humana en el orden del saber y del poder ha convertido la vida en algo visible y en posible campo de intervención para las técnicas políticas. “La vida emerge por primera vez como conjunto de fuerzas más o menos controlables y optimizables, para convertirse en un campo de posible intervención y control la visualización de la vida crea y hace posible el ejercicio de un poder sobre sí misma, que no sólo la controla, sino que se apropia enteramente de ella para producirla desde sus mecanismos” (Marina Garcés, 2005).

El entramado de poder, conocimiento y subjetividad toma formas y mecanismos diferentes en las sociedades disciplinarias y en las de control.

### **Sociedades disciplinarias**

Se caracterizan por una lógica del poder basada en prácticas disciplinarias que se dirigen a la creación de subjetividades. En las sociedades disciplinarias el individuo pasa sucesivamente de

un círculo cerrado a otro, de institución en institución (la escuela, el cuartel, la fábrica, el hospital, la cárcel, etc.), en estas instituciones se llevan a cabo acciones de moldeamiento y ductilización del cuerpo. Se inscriben en el sujeto una serie de hábitos y normas que perduran más allá de los muros de la institución.

La tecnología disciplinaria se dirige a “encauzar conductas”, corregir, reducir las desviaciones, es decir pretenden normalizar a todos los sujetos creando subjetividades funcionales para el sistema. Las prácticas disciplinarias funcionan por medio de una detallada estructuración del espacio y del tiempo de las relaciones entre los individuos, con ayuda de procedimientos de observación jerárquica y de juicio normalizador.

Se despliegan las siguientes operaciones:

- Distribuye individuos en el espacio a partir de la clausura. Localiza a cada individuo en un lugar. Se generan emplazamientos funcionales, cada espacio de la institución tiene su significado en un plan racional más general y exige conductas diferenciadas.
- Crea series. Los locos se agrupan por patologías, los convictos por delitos..., cada individuo se define por el grupo al que pertenece. El efecto de esta distribución consiste en ordenar multitudes. Para ello se usarán métodos como el examen, los test o la entrevista.
- Gestiona la actividad de los individuos pautando estrictamente el empleo del tiempo.
- Organiza globalmente la temporalidad. Un tiempo común para todos.
- Cada individuo ha de ser consciente de que es una pieza de un engranaje mayor. El cuerpo del individuo es un elemento que se puede mover, colocar, articular, intercambiar, sacrificar si el proyecto general lo exige, etc. Se vuelve un átomo: observable y manejable.

“La disciplina supone una inspección jerárquica e implica el establecimiento de sanciones normalizadoras, se castiga lo que no se ajusta a regla, se busca corregir la desviación” (Domenech, M.; Tirado, F.J.; Traveset, S. y Vitores, A., 1999).

### **Sociedades de control**

En las sociedades de control se instaura una nueva lógica basada en prácticas de control abierto y continuo, este no requiere visibilidad y trasciende las barreras físicas.

En estas sociedades, el poder toma formas más sutiles e internalizadas, que se valen de las aspiraciones y deseos, las identificaciones o la búsqueda de autorrealización. Los sujetos se perciben como participantes activos de sus vidas, persuadidos para entrar en una alianza entre objetivos y ambiciones personales y objetivos o actividades socialmente valorizados: consumo, rentabilidad, eficiencia y orden social. Es decir, promueve en las personas inquietudes, motivaciones y estilos de vida acordes con los de la sociedad.

Estas tecnologías de gobierno se despliegan no a través de la coerción sino a través de la persuasión inherente a sus verdades, de las ansiedades estimuladas por sus normas y de las atracciones ejercidas por las imágenes de vida y del yo que ofrecen. Las podemos llamar “Tácticas soft”: seducción frente a represión, creación de necesidades en lugar de inculcación

de prescripciones, relaciones públicas frente a fuerza pública, publicidad frente a autoridad (Varela y Álvarez-Uría, 1989).

Las redes de poder se instalan en el terreno de lo privado y sobre él ejercen un control sutil mediante tácticas que no rompen el convencimiento de actuar libremente. De este modo, en estos sistemas de control la relación entre subjetividad y poder es más insidiosa, compleja y difícil de evidenciar ya que apelan precisamente a la autonomía y libertad de los sujetos.

### **Subjetividad Femenina**

Los sujetos desde su nacimiento van construyendo su subjetividad por medio de la interacción con el exterior, así ellos aprenden a comportarse, a relacionarse, a pensar, a desarrollarse, todo esto atravesado por las premisas culturales. Las premisas culturales por ser parte de la reproducción social, van cambiando y transformándose en el proceso de interacción de una generación a otra. Estas premisas determinan el comportamiento de un individuo de una sociedad, ya que son el resultado de las formas de pensar y percepción de la realidad.

En el trabajo de Marta Rivas sobre la subjetividad femenina, aborda la subjetividad desde el autor Michel Foucault donde nos habla acerca de dos supuestas formas de subjetividades:

*“El sentido de la noción de subjetividad en este trabajo proviene de los desarrollos de Michel Foucault sobre la constitución de los sujetos (1978, 1986, 1988). Este autor supone dos formas de subjetividad: una que obliga al individuo a depender y ser controlado por discursos, prácticas, códigos y normas y otra que se refiere a los “procedimientos y técnicas” que uno se aplica a sí mismo para conocerse e identificarse y que le “permiten transformar su propio modo de ser” (1986:29-31). Cabe mencionar que Foucault refiere el conocimiento de sí como el proceso práctico de fijarse a una forma de ser a la que se debe responder.” (Marta G. Rivas, p.563,)* De acuerdo con Marta Rivas, la subjetividad no es vista como el resultado fijo de procesos culturales y sociales en la persona individual, sino la relación existente entre un campo productivo (Zemelman, 1997) de normas, códigos, modelos, prescripciones y prohibiciones sociales en las que se encuentran inscritas las personas y las modalidades como se ajustan, resisten o recrean individual o colectivamente frente a las atribuciones de significado ya sea para identificarse o deslindarse. Por otro lado, Hugo Zemelman (1997) menciona que la subjetividad es un proceso productivo en el que se ponen en relación recíproca las prácticas culturales y sociales de un momento histórico con las colectividades y las individualidades en su singularidad. Por lo que toca a este trabajo, la subjetividad pasa de ser un resultado propiamente individual a un proceso en el cual intervienen una serie de “prácticas discursivas concretas” (Weeks, 1993:283) que organizan la forma de hacerse y percibirse, en este caso, como mujeres de una sexualidad específica.” Ahora bien, en palabras de Mabel Burin e Irene Meler la subjetividad de las mujeres se centraba únicamente en la reproducción, así poder autoconfirmarse como sujetos, así pues, con la maternidad creaban las bases de su posición como sujetos sociales y psíquicos. (Burin Mabel, 1998). En la “mujer de la Ilusión”, la autora Ana María Fernández habla sobre el papel de la mujer, ella explica que la subjetividad femenina se ve atravesada por 3 mitos los cuales son:

- Mujer = a Madre.
- Mito del amor romántico
- Pasividad femenina

Sobre el primer punto, es necesario mencionar que la subjetividad femenina se fundamenta bajo la creencia de que tiene que ser madre para ser una mujer completa y con valor en la sociedad. La autora explica como la significación del cuerpo justifica la creencia de madre es equivalente a mujer completa: "...Los cuerpos de ambos géneros no sólo sostienen la constitución de la diferencia sexual sino que también soportan-sostienen los mitos sociales de lo femenino y lo masculino; estos configuran desde la imaginarización de sus perspectivas anatómicas hasta las imágenes y prácticas de si desde donde juegan su "identidad" sexual. En lo que respecta a las mujeres, la jerarquización de su lugar maternal ha privilegiado su aspecto reproductor en detrimento de su erotismo..." (Fernández, 1993:249). Sobre el segundo punto es importante mencionar que es mediante el mito del amor romántico las mujeres se constituyen bajo la idea de ser tuteladas y protegidas por un hombre: "Esta subjetividad en clave sentimental... crea condiciones para un tipo particular de dependencia por la cual ella espera tal vez demasiadas cosas del amor de un hombre" (Fernández, 1993: 258).

Fernández explica que de la conyugalidad se deriva la pasividad femenina como una forma de control sobre la mujer y todo lo relacionado con ella: "*La conyugalidad... ha sido secularmente la forma instituida del control de la sexualidad de las mujeres. No sólo como señalo Engels, para controlar su descendencia legitima, sino para producir su propia percepción de inferioridad* (Fernández, 1993: 256)." Provocando la fragilización de la mujer que se vuelve posible debido a la introyección en las mujeres de la pasividad femenina y el mito del amor romántico, pues esta combinación articula la relación entre hombres y mujeres. Ideas como: "la mujer tiene que ser dependiente del hombre", "la mujer solo sirve para ser ama de casa", "pobrecita ya no pudo tener hijos", "debes ser una buena madre", entre muchas más forman parte de la vida cotidiana, pues estos mitos operan y estructuran nuestra subjetividad. Estos tres mitos se refieren a una mujer fragilizada que se priva de su propia sexualidad, ocultando sus deseos sexuales en la maternidad, y cubriendo esa dependencia al sexo masculino con el amor romántico.

## Estereotipos

### 1- Definición y trascendencia

Los estereotipos **son creencias o ideas organizadas sobre las características asociadas a diferentes grupos sociales**: aspecto físico, intereses, ocupaciones, etnias, etc. Se trata de imágenes simplificadas sobre cómo son vistos los grupos y lo que hacen. Las categorías están constituidas por interpretaciones, ideas y opiniones sobre los elementos.

Desde la Psicología, estas cogniciones e interpretaciones sobre grupos sociales son los estereotipos. Todos tenemos estereotipos porque **nuestra mente organiza los conceptos en categorías**, y no son siempre negativos hay que entenderlos como dos caras de una misma moneda.

#### Los peligros de generalizar

En definitiva, los estereotipos son generalizaciones muy difundidas sobre los miembros de un grupo social que provocan una tendencia a acentuar las semejanzas dentro del grupo, especialmente cuando la categorización tiene valor o importancia para quien la hace y las diferencias con otros grupos.

Si conocemos a una mujer negra y extranjera, le estamos clasificando en los grupos de mujer, extranjera y raza negra, debido a clasificarle dentro de estas categorías, surgen estereotipos hacia ellas de los tres grupos y en caso de que sean negativos se crean una serie de creencias e ideas sobre ellas que seguramente no se correspondan con la realidad.

La formación de estereotipos suelen ser de origen social a través del aprendizaje observacional. Esta es la razón por la que es frecuente la naturalidad y la espontaneidad con la que se aprenden los estereotipos en nuestra conducta social. En este caso, **es preciso señalar que debemos ser capaces de anteponer la reflexión al heurístico** que supone generalizar en exceso, sobre todo en el caso en que, más o menos inconscientemente, tengamos estereotipos negativos hacia un grupo de personas. Ampliar el foco y abstraernos del pozo cultural que nos impone ciertas ideas preestablecidas puede ser clave a la hora de mirar la realidad de forma natural y no estereotipada.

### 2- Prejuicios

#### Definición

Los prejuicios **son los sentimientos y emociones positivas o negativas que se tienen sobre un grupo social y sus miembros**. Las evaluaciones afectivas dependen de las creencias sobre el grupo. Es el componente afectivo asociado a las categorías, la valoración. Están directamente relacionadas con los estereotipos, es decir, si un estereotipo es negativo, se pueden generar prejuicios negativos y si el estereotipo es positivo se podrá generar un prejuicio positivo.

#### *Juzgando a priori*

La diferencia básica radica en que **el prejuicio es una especie de evaluación emocional, mientras que el estereotipo es una creencia previa de naturaleza cognitiva**. En términos

generales, las ideas y creencias previas dan lugar a evaluaciones ya “sesgadas” de forma positiva o negativa. Aquellos que se identifiquen con el Atlético de Madrid valoran de forma más positiva a los que son socios del equipo, mientras que los socios del Real Madrid serán valorados de entrada de forma negativa. Los prejuicios y estereotipos suelen estar presentes al mismo tiempo sin originarse en fases diferenciadas.

### 3- Discriminación

#### Definición y ejemplos

Por último, la discriminación se diferencia de las anteriores en que esta es comportamiento propiamente dicho. Se define como **la conducta diferenciada y observable hacia un grupo social o sus miembros**. En el caso del ejemplo de la mujer negra que vimos en los estereotipos, las personas que rodean a esta mujer además de estereotipos, pueden desarrollar prejuicios y esto puede llevar a la discriminación, es decir, se presentará una conducta diferenciada negativa o puede que sea positiva para algunos otros hacia su persona.

#### *Analizando los prejuicios, los estereotipos y la discriminación desde la Psicología cognitiva*

Para identificar los estereotipos, prejuicios y discriminación debemos estudiar a alguien que pertenezca a un determinado grupo social, y que, por el hecho de ser miembro de este, es discriminado por parte de otra persona que procede de un diferente grupo. Para analizarlos, es necesario observar en primer lugar la conducta discriminatoria y a partir de ésta, inferir tanto prejuicios como estereotipos, ya que, de esta forma, a partir de lo observable y objetivo inferimos lo emocional, que son los prejuicios y lo cognitivo, que son los estereotipos.

Como podemos ver, **estos conceptos están relacionados, pero son distintos y es necesario conocer bien las diferencias entre ellos**. Dependiendo de las circunstancias pueden mostrar relación o no, es decir, alguien puede desarrollar estereotipos y prejuicios, pero no discriminación, o solo desarrollan estereotipos, pero no prejuicios ni discriminación. Por lo general, los estereotipos dan lugar a prejuicios que pueden llevar a la discriminación.

#### Trasladando lo expuesto a la vida diaria

Con estas definiciones en mente, **podemos saber si se está dando discriminación propiamente dicha en nuestro ambiente más cercano** y lo que es más importante, percibir si existen indicios en forma de estereotipos, prejuicios o ambos que pueden desembocar en una conducta discriminatoria.

En nuestras manos está identificar estas situaciones y actuar para prevenirlas o, en último caso, remediarlas.

## Las expectativas



**Fig 11. ¿Seguramente vendrá?". Pintura de Christen Dalsgaard. De la Colección Hirschsprung, Dinamarca.**

En el caso de incertidumbre, expectativa es el supuesto más probable que se considera eventualmente posible. Una expectativa, que es una creencia centrada en el futuro, puede o no ser realista. Un resultado menos ventajoso da lugar a la emoción de decepción. Si sucede algo que no se espera en absoluto, es una sorpresa. Una expectativa sobre el comportamiento o desempeño de otra persona, expresada a esa persona, puede tener la naturaleza de una solicitud fuerte o una orden; Este tipo de expectativa se llama norma social. El grado en que se espera que algo sea cierto se puede expresar usando lógica difusa.

### 1- Expectativas de bienestar

Richard Lazarus afirma que las personas se acostumbran a experiencias de vidas positivas o negativas que conducen a expectativas favorables o desfavorables de sus circunstancias presentes y futuras. Lazarus señala el principio filosófico ampliamente aceptado de que "la felicidad depende del estado psicológico de fondo de la persona... y no puede predecirse bien sin referencia a las expectativas de uno".<sup>1</sup>

Con respecto a la felicidad o la infelicidad, Lazarus señala que las condiciones objetivas de la vida son las de privación y privación, a menudo hacen una evaluación positiva de su bienestar," mientras que "las personas que están objetivamente acomodadas... a menudo hacen una evaluación negativa de su bienestar". Lazarus argumenta que "la explicación más sensata de esta aparente paradoja es que las personas... desarrollan "expectativas favorables o desfavorables" que guían tales evaluaciones.

### 2- Los Eslabones

Un **eslabón** es cada uno de los anillos o elementos que forman una cadena. También se suele aplicar el término a cadenas de otro tipo, tales como alimentarias, humanas, etc. Los eslabones de una cadena como tal normalmente son metálicos. Se suelen cortar mediante una cizalla.

### 3- Las interrupciones

En el contexto de la informática, una **interrupción** (del inglés *interrupt request*, en español «petición de interrupción») es una señal recibida por el procesador de una computadora, que indica que debe «interrumpir» el curso de ejecución actual y pasar a ejecutar código específico para tratar esta situación.

Una interrupción es una suspensión temporal de la ejecución de un proceso, para pasar a ejecutar una subrutina de servicio de interrupción, la cual, por lo general, no forma parte del programa, sino que pertenece al sistema operativo o al BIOS. Una vez finalizada dicha subrutina, se reanuda la ejecución del programa.

Las interrupciones son generadas por los dispositivos periféricos habilitando una señal del CPU (llamada IRQ del inglés "interrupt request") para solicitar atención del mismo. Por ejemplo, cuando un disco duro completa una lectura solicita atención al igual que cada vez que se presiona una tecla o se mueve el ratón.

La primera técnica que se empleó para esto fue el *polling*, que consistía en que el propio procesador se encargara de sondear los dispositivos periféricos cada cierto tiempo para averiguar si tenía pendiente alguna comunicación para él. Este método presentaba el inconveniente de ser muy ineficiente, ya que el procesador consumía constantemente tiempo y recursos en realizar estas instrucciones de sondeo.

El mecanismo de interrupciones fue la solución que permitió al procesador desentenderse de esta problemática, y delegar en el dispositivo periférico la responsabilidad de comunicarse con él cuando lo necesitara. El procesador, en este caso, no sondea a ningún dispositivo, sino que queda a la espera de que estos le avisen (le "interrumpan") cuando tengan algo que comunicarle (ya sea un evento, una transferencia de información, una condición de error, etc.).

### 4- Presuponer

Un error que cometemos con cierta frecuencia consiste en dar por cierto aquello que está por verificar, que puede resultar aparente, que se presupone que es así. Cuando nos comunicamos partimos de muchos supuestos, pero con frecuencia no nos ocupamos de contrastarlos. A veces damos por hecho que nuestro interlocutor habla nuestro idioma, entiende nuestro vocabulario, sabe de lo que hablamos, dispone de cierta información previa y conoce los antecedentes.

Un eficaz antídoto viene de la mano del feedback; podemos preguntar, escuchar y utilizar la empatía.

### 5- Realizar inferencias

La **inferencia** es el proceso por el cual se derivan conclusiones a partir de premisas. Cuando una proposición se sigue de otras de ese modo, se dice que éstas implican aquella.

La inferencia es el objeto de estudio tradicional de la lógica (así como la materia es de la química y la vida es de la biología). La lógica investiga los fundamentos por los cuales algunas inferencias son aceptables, y otras no. Cuando una inferencia es aceptable, lo es por su estructura lógica y no por el contenido específico del argumento o el lenguaje utilizado. Por

esto se construyen sistemas formales que capturan los factores relevantes de las deducciones como aparecen en el lenguaje natural.

Tradicionalmente, se distinguen tres clases de inferencias: las deducciones, las inducciones y las abducciones, aunque a veces se cuenta a la abducción como un caso especial de inducción. La validez o no de las inducciones es asunto de la lógica inductiva y del problema de la inducción. Las deducciones, en cambio, son estudiadas por la mayor parte de la lógica contemporánea.

En las investigaciones sobre la inteligencia artificial, la inferencia es la operación lógica utilizada en los motores de inferencia de los sistemas expertos.

## **Inferencia lógica**

### **Lógica aristotélica**

En la lógica aristotélica, la forma esencial de inferencia es una forma de razonamiento deductivo. No obstante, se reconocían algunas inferencias directas o inmediatas.

La lógica aristotélica consideraba la posibilidad de inferencias inmediatas: aquellas que se pueden obtener directamente a partir de la relación que establece un juicio respecto a los términos, sujeto y predicado, que le constituyen, en función de la cualidad (afirmativo-negativo) y la cantidad (universal-particular) del mismo.

Aristóteles estudió con detalle ciertas operaciones que permitían tales inferencias inmediatas o directas. Para ello, elaboró el llamado cuadro de oposición de los juicios, en el que dadas las relaciones que cada juicio aristotélico, A,E,I,O, lleva implícitas se pueden establecer ciertas inferencias directas.

Asimismo, en la lógica tradicional se admitían ciertas operaciones lógicas de transformación de un juicio manteniendo sus condiciones de verdad. Tales operaciones eran:

- Conversión lógica
- Contraposición lógica
- Inversión lógica
- Inversión lógica

La lógica tradicional aristotélica no resuelve del todo bien los problemas que surgen de los juicios negativos por lo que este tipo de operaciones lógicas se prestan a argumentaciones que producen resultados aberrantes.

La lógica actual formaliza los enunciados lingüísticos bien como relación de clases o como funciones proposicionales o relaciones. Hoy se exige el rigor formal de la aplicación de una regla de inferencia. La idea de inferencia inmediata no es más que la aplicación de una regla *modo implícito*. La formalidad lógica, sin embargo, exige que sea explícita la regla que permite la transformación de una EBF

## Lógica moderna

Se llama inferencia lógica a la aplicación de una regla de transformación que permite transformar una fórmula o expresión bien formada (EBF) de un sistema formal en otra EBF como teorema del mismo sistema. Ambas expresiones se relacionan mediante una relación de equivalencia, es decir, que ambas tienen el mismo valores de verdad o, dicho de otra forma, la verdad de una implica la verdad de la otra.

Surge así lo que se conoce como postulado o transformada de una expresión original conforme a reglas previamente establecidas, que puede enmarcarse en uno o varios contextos referenciales diversos, obteniéndose en cada uno de ellos un significado como valor de verdad de equivalente.

Podría transformarse en:

Elaborando la tabla de valores de verdad de dicha equivalencia contenida en la función del bicondicional, el resultado ha de ser una tautología.

## Esquema de inferencia

Se refiere a la estructura lógico-formal que permite obtener una expresión bien formada (EBF) desligada, libre, como teorema de un sistema formal previamente definido por la regla de separación estrictas de formación y transformación de fórmulas.

Dicha estructura es el fundamento de un argumento lógico-formal mediante la aplicación de la regla de sustitución de fórmulas.

donde  $P$  representa cada variable la premisa de un argumento. Conocida la verdad de cada una, como premisas de un argumento, su producto verdadero exige la verdad de todas y cada una de dichas expresiones; lo que permite establecer  $D$  como expresión libre y conclusión del argumento.

## Inferencia por evidencias

Evidencia inductiva: Surge de la constatación de una misma ocurrencia en una serie de casos. Observando que muchos lobos tienen la cola larga, infiero que “los lobos tienen la cola larga”, como una generalización.

- Evidencia enumerativa o inducción completa: Cuando se enumeran todos los casos la inferencia se convierte en una verdad demostrada, como inducción completa. Tal es el caso de que tras contar a todos y cada uno se pueda inferir: “los alumnos de esta clase son 22”.

Aristóteles y, con él, la escolástica tradicional admitía una inducción perfecta, siempre y cuando la relación entre los individuos y la clase, como concepto, sea aprendida como conexión esencial necesaria de un proceso de abstracción; o bien entre clases como conceptos incluidas en otra clase, como concepto. De esta forma tal inducción venía a ser una forma de silogismo, en la relación de conceptos entre sí. Así, en la medida en que águilas, cigüeñas, gorriones, etcétera, vuelan, y todas y cada una de las clases de tales animales son aves, se puede concluir que la conexión entre «aves» y «volar» es esencial: «Todas las aves vuelan.».

Argumentos así provocaron incidentes tan insólitos en la historia de la ciencia como la aparición del ornitorrinco.

Por otro lado, el conocimiento de la experiencia siempre singular, cada caso único e irrepetible, hace problemática la posibilidad de llegar al conocimiento de conceptos universales, esenciales y plantea el problema del estatus epistemológico de la ciencia como conocimiento de conceptos y leyes universales.

Al ponerse en cuestión el mundo de las formas esenciales y la propia entidad conceptual entendida como clase lógica, y la posibilidad de la no existencia de individuos dentro de una clase bien definida, la inferencia inductiva sobre un universo no conocido en todas sus ocurrencias produce el llamado problema de la inducción que, por su carácter, excede del caso de este artículo referido a la inferencia (véase inductivismo).

### **6- Tipos de inferencia**

- - Inferir por lógica clásica: Inferencia que solo admite dos valores: verdadero o falso.
- Inferencia trivaluada: Una inferencia de este estilo da como posibles resultados tres valores.
- Inferencia multivaluada: Una inferencia de este estilo da como posibles resultados múltiples valores.
- Inferencia difusa: Una inferencia de este estilo describe todos los casos multivaluados con exactitud y precisión.
- Inferencia probabilística: en el sentido de una inducción que permite establecer una verdad con mayor índice de probabilidad que las demás.

Si bien cuando el universo posible es de infinitas ocurrencias, la probabilidad siempre será 0. Por lo que algunos establecen para el estatuto de la ciencia el falsacionismo, como método científico y contrastación de teorías y las lógicas humanas.

### **Inferencia estadística (administración y gestión)**

Cuando la descripción se aplica a condiciones de certeza, como en las tablas del mercado de valores en que se muestra un censo de los valores negociados, se convierte en una entidad metodológica. Sin embargo, en la mayoría de los problemas estadísticos actuales se emplea más una muestra que un censo, y la descripción se ha convertido simplemente en una preparación de la siguiente rama de la estadística: inferencia.

Cuando se hace uso de la inferencia, llegamos a una conclusión o formulamos una afirmación bajo ciertas condiciones de incertidumbre. La incertidumbre puede ser el resultado de las condiciones aleatorias, implícitas en el trabajo con muestras, o del desconocimiento de las leyes aleatorias precisas que son aplicables a una situación específica. No obstante, en la teoría de la conclusión, la incertidumbre sobre la exactitud de la afirmación que se ha hecho o de la conclusión que se ha sacado se expone simplemente en términos de probabilidad de que ocurra.

La inferencia trata de dos tipos principales de problemas: la estimación y la contratación de hipótesis.

### **Inferencia aplicada al conocimiento del comportamiento humano**

Se puede inferir todo lo que sea inteligible. Dentro del campo de la inteligencia humana, encontramos campos muy interesantes, tal como la inteligencia emocional. Dado que el cerebro humano está sujeto a leyes físicas, existe la posibilidad de que el comportamiento humano sea potencialmente previsible, con un grado de incertidumbre, al mismo grado que el resto de ciencias lo pudieran ser, pues todas se basan en la inteligencia del hombre. La capacidad de inferir el sentimiento humano se llama empatía; cada sentimiento motiva a actuar de cierta manera. La capacidad de predecir cómo va a actuar cierta persona roza lo esotérico, pero nada más lejos de la realidad, se pueden generar modelos de comportamientos humanos y el grado de exactitud de la predicción dependerá de lo empático que sea la persona (dado que la única máquina capaz de reproducir una mente, hasta la fecha, es un cerebro humano).

## 7- El Argot

El **argot** (la palabra es un galicismo empleado por «jerga») es el lenguaje específico utilizado por un grupo de personas que comparten unas características comunes por su categoría social, profesión, procedencia, aficiones, etc.

Los argots se producen continuamente para nombrar aquello que carece de una traducción literal en la lengua normada, vigente en un determinado momento. La mayoría de estos argots acaban siendo aceptados como vocabulario propio de ese idioma o del grupo social.

El autor Víctor Hugo fue uno de los primeros en investigar y compilar términos del argot criminal.<sup>1</sup> En su novela de 1862 *Los miserables*, se refiere a ese argot como "el lenguaje de la oscuridad" y "el lenguaje de la miseria".

El primer registro conocido del término argot en este contexto estaba en un documento de 1628. La palabra probablemente se deriva del nombre contemporáneo *les argotiers*, dado a un grupo de ladrones en ese momento.<sup>2</sup>

Los argots son un importante factor de cambio y renovación lingüística. En el pasado se asociaban a la expresión vulgar, poco culta. Desde el siglo XX las jergas y similares son objeto de estudio por los especialistas.

Argot, jerga y germanía

El argot abarca todo tipo de palabras y frases entre personas de una misma posición, rango o estirpe.

- El subgrupo social o cultural que lo crea suele estar socialmente integrado.
- La jerga denomina únicamente el lenguaje técnico entre grupos sociales o profesionales.
- La germanía es el argot de grupos que no están socialmente integrados.

Lo anterior no ha de ser entendido literalmente, sino que ha de matizarse, pues existen jergas propias de colectivos marginales, por ejemplo delincuentes, traficantes y reclusos. En este caso las jergas se convierten en una especie de lenguaje cifrado para evitar que los mensajes sean entendidos por individuos ajenos al grupo, manteniendo en secreto actividades ilegales o delictivas.

Los grupos profesionales suelen crear tanto argots como jergas. Piénsese en policías, profesionales de la medicina y de la informática, deportistas o periodistas.

En cambio, las minorías sociales diferenciadas:

soldados, jóvenes, drogodependientes, gitanos, miembros de sectas o sociedades secretas-tienden a producir argots principalmente.

### **Evolución de un argot**

Un argot recoge las expresiones que se corresponden a las actitudes y sistema de valores del grupo que lo crea. El argot deviene así en un importante elemento aglutinador de los individuos en el grupo, a la vez que divisa o bandera que distingue a ese grupo de otros.

Si el grupo en cuestión está en contacto con la cultura socialmente aceptada, sus expresiones se incorporarán a la lengua diaria comúnmente aceptada, aunque se las reconozca como argot. Con el tiempo incluso pueden ser admitidas en el lenguaje normado como variedades del mismo, o particularismos. Así ha sucedido con los gitanismos *chaval* o *chavo* (sinónimo de chico), *canguelo* (miedo), *camelo* (mentira o exageración), y *cañí* (gitano). También con *tele* (televisión). Todos esos términos son frecuentes en el español peninsular, y en otras zonas hispanohablantes. Los argots traspasan fronteras.

Las creaciones del argot pueden tener una aceptación amplia en la sociedad del momento. A partir de ahí, algunos términos se desgastarán rápidamente y desaparecerán, mientras que otros se incorporarán a la lengua bien con el significado original –*mili*, de milicia-, o aportando uno nuevo. No son raros los casos de pervivencia secular de un registro de argot. Así, en España, *melopea* –borrachera-; en América, *pelado* –persona pobre y sin linaje-, *fregar* (molestar) o *chamba* (trabajo) comúnmente están relacionados en un idioma aunque allí no se hable; un ejemplo es *sándwich*, que es una palabra en inglés y se lo relaciona en el español.

En el siglo XX, con el turismo masivo, los medios de comunicación y el cine, los argots han traspasado las barreras lingüísticas. Expresiones propias del lenguaje de la delincuencia, difundidas por las novelas, películas y series de televisión, están hoy en boca de todos: *cinco de los grandes* o *cinco mil pavos* puede significar cinco mil *euros* o cinco mil *dólares*, dependiendo del contexto.

La evolución de una determinada expresión de un argot depende en gran medida de los cambios sociales que se produzcan. En el argot juvenil de la década de 1960 *gris* era sinónimo de policía. Hoy, sin embargo, ha caído en desuso. *Aquella* policía ya no existe. Ni siquiera es igual el color del uniforme.

Lo mismo sucede en Puerto Rico, Panamá, México y Cuba con *fotingo*, un determinado automóvil de marca Ford, considerado barato y de mala calidad. Salieron otras marcas al mercado, y la voz *fotingo* se extinguió.

## El dominio del lenguaje

Quien no domina su lenguaje se expresa con dificultad y, por tanto, es incapaz de pensar correctamente muchas veces. Participará en la sociedad de una forma limitada e intercomunicará de un modo menguado, estará incapacitado para entender este mundo lleno de preciosos símbolos.

Quien es incapaz de expresarse con sinceridad, le resultará su propio interior muy oscuro, y no se podrá conocer en su totalidad nunca.

El lenguaje tiene que resultarnos tan familiar como nuestra propia casa. No siempre utilizaremos todas las habitaciones, cada una tiene una función. El sótano, el lavadero, el patio de tender la ropa (sería la jerga) Y la sala junto a la chimenea en los sitios fríos (podría ser la pasión), las duchas largas de agua caliente que te das acaparando el baño donde te limpias es en el lenguaje, la emoción del desahogo. Para la sala de los invitados dejas el lenguaje elevado si estos son cultos, y si no, utilizas lenguaje sencillo y coloquial, en el dormitorio hablas poco o haces confidencias con tu familia. Por toda la casa te moverás con familiaridad, haz lo que haz en ella, comerás en el comedor y cocinaras en la cocina, dormirás en el dormitorio y jugaras en el patio.

Con el lenguaje ocurre lo mismo, hay distintos estilos, niveles, es necesario dominarlos todos, cada uno de ellos con mucha serenidad y naturalidad.

Si siempre te expresas correctamente en todos los ámbitos, adquirirás estilos o maneras y podrás desenvolverte con sencillez en cualquier situación. Lo que se ha adquirido con esfuerzo llegará a ser una segunda naturaleza, siempre con naturalidad, sin ostentación.

El lenguaje es la presentación de una persona, dice o desdice de ella y el mejor camino hacia la cultura.

### 1- Respuestas emocionales

Son muchos los teóricos que han intentado explicar qué son las emociones. Para el psicólogo David G. Meyers, las emociones están compuestas por “arousal fisiológico, comportamiento expresivo y experiencia consciente”.

En la actualidad, se acepta que las emociones se originan en el **sistema límbico** y que estos estados complejos tienen estos tres componentes:

- **Fisiológicos:** Es la primera reacción frente a un estímulo y son involuntarios: la respiración aumenta, cambios a nivel hormonal, etc.
- **Cognitivos:** La información es procesada a nivel consciente e inconsciente. Influye en nuestra experiencia subjetiva.
- **Conductuales:** Provoca un cambio en el comportamiento: los gestos de la cara, el movimiento del cuerpo...

- A lo largo de los años, ha existido cierto debate entre qué es una emoción y qué es un sentimiento. Puedes conocer la diferencia en nuestro artículo: "**Los 16 tipos de sentimientos y su función psicológica**"

## 2- Teorías de la emoción

De hecho, desde hace décadas se han ido formulando distintas teorías sobre la emoción. Las más importantes se clasifican de tres maneras: fisiológicas, neurológicas y cognitivas.

- **Teorías fisiológicas:** afirman que respuestas intracorporales son las responsables de las emociones.
- **Teorías neurológicas:** plantean que la actividad en el cerebro lleva a respuestas emocionales.
- **Teorías cognitivas:** proponen que pensamientos y otras actividades mentales son responsables de la formación de las emociones.
- Puedes profundizar en estos modelos teóricos en nuestro post: "**Psicología emocional: principales teorías de la emoción**"

## 3- Clasificación de las emociones

Pero, ¿cómo se clasifican las emociones? Existen distintos tipos de emociones, a continuación, puedes encontrar una lista con una breve explicación de cada una de ellas. Ten en cuenta, sin embargo, que no se trata de una clasificación definitiva, ya que ninguna plasmará al 100% cómo se agrupan y se relacionan entre sí las emociones; simplemente, es una clasificación útil.

### Emociones primarias o básicas

Las emociones primarias también se conocen como emociones básicas, y son las emociones que experimentamos en respuesta a un estímulo. Para Paul Ekman, las emociones básicas son: tristeza, felicidad, sorpresa, asco, miedo e ira. Todas ellas constituyen procesos de adaptación y, en teoría, existen en todos los seres humanos, independientemente de la cultura en la que se hayan desarrollado.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que el hecho de que un fenómeno o rasgo psicológico se dé de manera universal en todas las sociedades humanas no significa que sea parte de nuestros instintos, ni que sea expresión de nuestros genes. Existen universales culturales, que a pesar de que históricamente se han dado en todos los grupos humanos, en determinados contextos desaparecen. Por ejemplo, la tendencia a creer en religiones.

Volviendo a los tipos de emociones básicas, hemos visto que es posible describir unas 6 a partir de los patrones comportamentales de las personas. Sin embargo, recientemente, una investigación llevada a cabo por la Universidad de Glasgow, que se publicó *Current Biology*, concluye que no son seis las emociones básicas, sino que son cuatro.

- Puedes saber más sobre este estudio en nuestro artículo: "**Estudio demuestra que las emociones básicas son cuatro, y no seis como se creía**".

### **Emociones secundarias**

Las emociones secundarias son un grupo de emociones que siguen a las anteriores. Por ejemplo, cuando experimentamos la emoción básica de miedo después podemos sentir las emociones secundarias de amenaza o enfado, dependiendo, claro está, de la situación que estemos viviendo. Las emociones secundarias son causadas por normas sociales y por normas morales.

### **Emociones positivas**

Dependiendo del grado en que las emociones afectan al comportamiento del sujeto, éstas pueden ser o bien positiva o bien negativas. Las emociones positivas también se conocen como emociones saludables, porque afectan positivamente al bienestar del individuo que las siente. Favorecen la manera a pensar, de razonar y de actuar de las personas. Por ejemplo, la alegría, la satisfacción, la gratitud no provocan una actitud positiva frente a la vida y nos hacen sentir experiencias que nos ayudan a sentirnos bien.

### **Emociones negativas**

Las emociones negativas son opuestas a las emociones positivas, porque afectan negativamente al bienestar de las personas. También se conocen como emociones tóxicas, y suelen provocar el deseo de evitarlas o evadirlas. El miedo o la tristeza son algunos ejemplos.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que este tipo de emociones, en pequeñas cantidades y relativa baja intensidad, no son perjudiciales. De hecho, forman parte del proceso de aprendizaje, ya que gracias a ellas nuestra memoria emocional nos ayuda a recordar las consecuencias que tienen ciertas conductas (o exponernos a ciertos contextos).

### **Emociones ambiguas**

Las emociones ambiguas se conocen también como emociones neutras, puesto que no provocan ni emociones negativas ni positivas, ni saludables ni no saludables. Por ejemplo, la sorpresa no nos hace sentir ni bien ni mal.

La existencia de estas emociones deja claro que somos animales complejos, y que nuestras experiencias presentan muchos matices.

### **Emociones estáticas**

Algunos autores también han hecho referencia a las emociones estáticas. Son aquellas que se producen gracias a distintas manifestaciones artísticas, como, por ejemplo: la música o la pintura.

Así, al escuchar una canción podemos sentirnos muy felices o muy tristes, pero esa sensación sería cualitativamente diferente a la felicidad o la tristeza que se experimenta ante cualquier otra experiencia, ya que se vive en un contexto artístico, mediado por símbolos y atribuciones sobre las intenciones del autor.

### **Emociones sociales**

**Las emociones sociales no se refieren a las emociones culturalmente aprendidas, sino que es necesario que haya otra persona presente o de lo contrario no pueden aflorar.** Por ejemplo,

la venganza, la gratitud, el orgullo o la admiración, son emociones que sentimos respecto a otros individuos.

### **Emociones instrumentales**

**Las emociones instrumentales son aquellas que tienen como fin u objetivo la manipulación o el propósito de lograr algo.** Son complicadas de reconocer porque puede parecer que sean naturales. Sin embargo, son emociones forzadas y esconden una intención. En ocasiones, son fruto de la auto-sugestión: someterse a ciertos contextos voluntariamente para hacer que una parte de esa emoción tiña nuestra forma de comportarnos.

#### **4- La importancia de la educación emocional**

Muchas veces no nos damos cuenta de la importancia de la educación emocional. En las escuelas, por ejemplo, están más preocupados por enseñarnos a ser buenos profesionales, y dejan de lado el convertirnos en personas emocionalmente inteligentes y emocionalmente sanas. La inteligencia emocional ha demostrado ser una herramienta básica para nuestra salud mental y es, sin duda, una forma de empoderarnos frente a la vida, de convertirnos en personas mucho más preparadas para el día a día. ¡Mucho más felices!

La inteligencia emocional es un término que se hizo famoso gracias a Daniel Goleman, y desde entonces muchas investigaciones han afirmado que es positiva no sólo para nuestra vida cotidiana, sino que, en trabajo, el deporte e incluso la educación, es altamente eficaz y aporta muchos beneficios para el rendimiento.

Según Goleman, los componentes de la inteligencia emocional son:

- Autoconocimiento emocional
- Autocontrol emocional
- Automotivación
- Reconocimiento de las emociones de los demás
- Relaciones interpersonales
- Seguramente quieras saber más sobre esta teoría. Así que puedes visitar nuestro post: "¿Qué es la Inteligencia Emocional? Descubriendo la importancia de las emociones"

#### **Exceso o defecto en la cantidad de información**

La República se divide en circunscripciones electorales cuya población deberá ser igual en número, aunque con un margen de variación del 5% por exceso o por defecto.

A efectos de planificación, se da por supuesto que la demanda se situará en torno al 5%, por exceso o por defecto, del número de solicitudes presentadas a lo largo de los cinco últimos años para obtener permisos de estacionamiento.

Los derechos de ayuda se calcularán hasta el tercer decimal y se redondearán, por exceso o por defecto, al segundo decimal más cercano.

las enfermedades humanas las alteraciones del ADN acaban por tanto en originando proteínas que no hacen su función normal, ya sea por exceso o por defecto.

De las mujeres con prueba diagnóstica (60% del total) en el 42% estaban inadecuadamente tratadas, bien por exceso o por defecto.

Vino sin conjunción entre sus componentes, por exceso o por defecto de uno de ellos.

Los costes previstos incluirán el saldo resultante de la recuperación por exceso o por defecto de los años anteriores.

Es posible calcular el peso medio en diversos lotes de trabajo, el peso máximo y el mínimo; se registra además la cantidad de producto descartado por exceso o por defecto de peso.

### **Superioridad e inferioridad**

#### **Qué son realmente los complejos de inferioridad y superioridad y cómo acabar con ellos**

Las inseguridades son como un cáncer para la mente. De hecho, hay dos complejos psicológicos relacionados de manera íntima con toda esa porquería que nosotros creamos en nuestras cabezas y que nos hace sentirnos diferentes al resto: **el complejo de inferioridad y el complejo de superioridad**. Estos dos complejos son las dos caras de una misma moneda, nuestra autopercepción, y nos llevan a creernos más o menos que el resto de personas, partiendo de uno o varios miedos. Lo peor es que este error en la apreciación de nuestro ego es algo tan común que no hace falta que convivas con esa sensación de manera cotidiana para que sepas de qué hablamos.

Absolutamente todas las personas nos hemos visto pequeñitos alguna vez o hemos padecido brotes de prepotencia, propia o ajena. Y, precisamente porque es algo que deberíamos saber cómo enfrentar o gestionar mejor, hemos preguntado a la psicóloga del **Instituto Europeo de Psicología Positiva, Esther Sevilla**, y nos ha revelado cómo combatir estos complejos tan enfermizos.

#### **¿De dónde viene el complejo de superioridad?**

Todos podemos dibujar la imagen del típico prepotente en nuestras cabezas. Alguien que siempre debe tener la razón, en cualquier circunstancia, que expresa argumentos bastante rígidos —algunas veces algo estafalarios— y, ante todo, se cierra en banda a la posibilidad de estar equivocado. ¿Ya estás pensando en alguien? De acuerdo. Quienes muestran una actitud de prepotencia con las personas que tienen alrededor son individuos mucho más dependientes de lo que ellos mismos —y su entorno— creen.

"Cuando una persona presenta una actitud prepotente, lo que suele indicar precisamente es una **autoestima dañada**. A base de menospreciar a los demás, las personas arrogantes obtienen por unos momentos la sensación de que valen más que el resto", sostiene la psicóloga. Esa sensación de valer más que la persona que tienen delante es un efecto efímero. Alguien con la personalidad prepotente no refuerza su autoestima de manera auténtica, si no con pinceladas artificiales, provocan reacciones negativas en ellos mismos y en los demás, que terminamos etiquetando al individuo de insoportable.



**Fig 12. Complejo de inferioridad**

### **¿Por qué nos sentimos inferiores?**

La especialista nos explica que una buena autoestima es la que se ha formado desde que uno es muy pequeño. "Al mismo tiempo que forjamos nuestra manera de ver el mundo, también instauramos el modo de vernos a nosotros mismos y la forma en que nos sentimos en nuestro intercambio social con otras personas. En este proceso es básico el cariño que recibamos de nuestras principales figuras de apego, normalmente los padres", afirma Sevilla. El cariño o los cuidados que recibamos cuando se va gestando la idea de nosotros mismos, hará que nos consideremos personas que merecen amor y respeto.

Pero nada es irreversible, mucho menos si hablamos de la mente, que ha demostrado ser plástica y moldeable. Al margen de cómo haya sido tu infancia en términos de afecto, al crecer desarrollamos y explotamos una serie de emociones guiándonos por la familia, primero, y por los amigos, después. El entorno será determinante para disfrutar de una personalidad equilibrada. En este mapa de Grant Snider sobre el complejo de inferioridad se muestra de manera gráfica qué sucede cuando le damos el bastón de mando a las inseguridades.

Podemos sentirnos inseguros si en lugar de usar a quienes prosperan o tenemos como referentes para conseguir un reto, los empleamos como pies que aplastan las ganas de crecer en el sentido que corresponda. Si no nos espoleamos a nosotros mismos, nuestra cabeza será un caos bastante más feo que este dibujo.

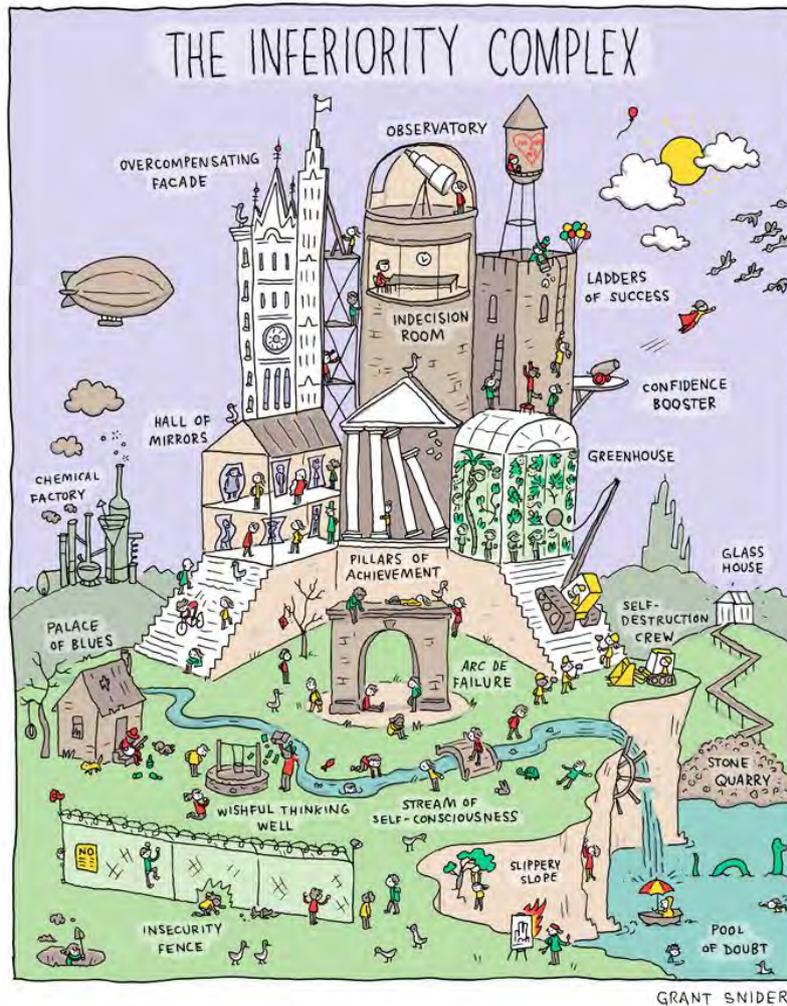


Fig 13. Mapa del complejo de Inferioridad

### ¿Qué hacer para combatir el complejo de inferioridad o superioridad?

"Por muy opuestas que parezcan, ambos complejos ambas indican lo mismo: una autoestima débil". La clave para combatir el complejo de inferioridad o superioridad está en buscar dentro de nosotros mismos la fuente que riegue nuestra autoestima. Un ejemplo que deberíamos practicar cada día es reconocer tus logros personales, o hacer listas de pros y contras ante un obstáculo para ver tus virtudes frente a él. Debemos ser realistas, pero no excesivamente autocríticos.

"El hecho de que una persona te lleve a preguntarte algo sobre ti, no significa que seas inadecuado", recuerda la psicóloga. Debemos matar el complejo que nos vuelve más pequeños de lo que somos, o que nos convierte en dioses del Olimpo cuando la realidad es otra más humilde, con ejercicios personales de refuerzo de autoestima. "Cada persona es un mundo y tiene sus circunstancias, necesidades, y su configuración de fortalezas y puntos débiles. Estar pendiente de lo que los demás tienen y yo no solo pone el énfasis en lo que no soy, y me distrae de la búsqueda de mi propia felicidad", afirma Sevilla.

### **Autoestima fuerte**

Otro ejercicio clave para equilibrar tus inseguridades es ajustar tus exigencias perfeccionistas: tanto las referidas a ti mismo, como las referidas a los demás. Conócete bien y busca la coherencia con tus propios valores. En este punto primero debes haberte sentado a escucharte, a ver qué quieres, cómo lo quieres, y, sobre todo, cómo no lo deseas. "Actuar conforme a lo que piensas te proporcionará una seguridad en ti mismo auténtica", señala la experta.

La conclusión final de la psicóloga es que, para machacar los complejos que vienen de la mano de las inseguridades, en lugar de pensar que quien te hace sentir inseguro es el otro, dirijas tu atención hacia adentro y apuntales tu propia autoestima. El poder lo tienes tú, y no es una frase hecha, es la base para cambiar una realidad o unas emociones que no te gustan. Coge las riendas y equilibra tu paso.

## Comunicaciones paradójicas

### 1- Definiciones

La paradoja puede definirse como una contradicción que resulta de una deducción correcta a partir de premisas congruentes.

Hay tres tipos de paradojas:

- Paradojas lógico-matemáticas (antinomias), es una contradicción lógica.
- Definiciones paradójicas (antinomias semánticas), surge de algunas incongruencias ocultas en la estructura de niveles del pensamiento y el lenguaje.
- Paradojas pragmáticas (instrucciones paradójicas y predicciones paradójicas), surgen el curso de las interacciones y determinan allí la conducta.

En las Instrucciones paradójicas se da una orden que se debe obedecer, pero también desobedecer para poder cumplirla.

Bateson, Jackson, Haley y Weakland fueron quienes describieron por primera vez los efectos de la paradoja en la interacción humana. Enfocaron el fenómeno de la comunicación esquizofrénica desde un punto de vista radicalmente distinto de aquellas hipótesis según las cuales la esquizofrenia constituye primariamente un trastorno intrapsíquico, que afecta secundariamente las relaciones del paciente con las demás personas y, eventualmente, las de éstas con él. Adoptaron el enfoque contrario y se preguntaron qué secuencias de la experiencia interpersonal provocarían una conducta capaz de justificar el diagnóstico de esquizofrenia. Supusieron que el esquizofrénico "debe vivir en un universo donde las secuencias de hechos son de tal índole que sus hábitos comunicacionales no convencionales resulten en cierto sentido adecuados". Esto los llevó a identificar y postular ciertas características esenciales de tal interacción, para las cuales crearon el término doble vínculo.

Los ingredientes de un doble vínculo son:

- Un fuerte vínculo que permite un valor de supervivencia física o psicológica para uno, dos o varias personas.
- Un mensaje estructurado, que, si es una instrucción, es necesario desobedecerlo para obedecerlo.
- Se impide que el receptor del mensaje se evada del marco establecido por ese mensaje, sea metacomunicándose sobre él o retrayéndose. aunque el mensaje carezca de sentido lógico, el receptor no puede dejar de reaccionar a él, pero tampoco puede reaccionar a él en forma apropiada; pues el mensaje mismo es paradójico.

A estas tres características esenciales les podemos agregar dos criterios:

-Cuando el doble vínculo es duradero, posiblemente crónico, se convertirá en una expectativa habitual y autónoma con respecto a la naturaleza de las relaciones humanas y el mundo en general.

- La conducta paradójica impuesta por el doble vínculo, es, a su vez, un doble vínculo, y lleva a un patrón de comunicación autoperpetuador.

Se ha relacionado el doble vínculo con los experimentos de Pavlov, quien adiestraba perros para que distinguieran entre un círculo y una elipse. El animal se volvía incapaz para distinguir cuando la elipse se iba ampliando gradualmente para que se pareciera cada vez más a un círculo. Pavlov denominó este fenómeno NEUROSIS EXPERIMENTAL.

El principal distingo entre las instrucciones contradictorias y las paradójicas consiste en que, frente a una instrucción contradictoria se elige una y se pierde, o se sufre, la otra alternativa. Pero frente a una instrucción paradójica, la elección es lógicamente posible. Por otro lado, la paradójica impide la elección misma, nada es posible y se pone así en marcha una serie oscilatoria autoperputante.

Las predicciones paradójicas están relacionadas de una u otra manera con el fenómeno de la confianza.

Solo resulta concebible como una interacción en curso de entre dos personas. Para cumplir con una predicción contenida en un anuncio, se necesita que se llegue a la conclusión contraria. Así, surge una situación en la que una predicción pueda justificarse. El dilema surge por la capacidad intelectual de los receptores, ya que de otro modo pasarían por alto la complejidad del problema.

- 1) El anuncio tiene una predicción en el lenguaje de los objetos (habrá un examen)
- 2) Contiene una predicción en el metalenguaje que niega la posibilidad de predecir: el *Examen* predicho será imprevisible.
- 3) Ambas predicciones son excluyentes
- 4) El director puede impedir eficazmente que los estudiantes salgan de la situación creada por su anuncio y obtengan la infamación adicional que les permitiría descubrir la fecha de examen.

## 2- Fallos en la escucha

La escucha activa nos permite afrontar comunicaciones efectivas, ganarnos la confianza de quien no habla y estrechar la relación con éste. La escucha activa posibilita que se desarrollen con éxito las comunicaciones.

Sin embargo, a lo largo de las entrevistas podemos cometer una serie de errores que pueden afectar al propio proceso de comunicación, llegando incluso a romper la comunicación.

Los errores más comunes que solemos cometer mientras escuchamos son:

- Interrumpir a nuestro interlocutor mientras está hablando
- Dedicar más tiempo a hablar nosotros que a escuchar a nuestro interlocutor

- Distrarnos. No prestar la suficiente atención. Llegar incluso a desconectarnos de la conversación
- No elegir el sitio adecuado para la entrevista ya sea por exceso de ruido o por falta de luz que provoque distracciones
- Pensar que vamos a decir cuando nos toque hablar, en vez de concentrarnos en el discurso de nuestro interlocutor
- Prejuizar el mensaje de nuestro interlocutor
- Interpretar su comunicado desde nuestro punto de vista, en vez de hacerlo desde su punto de vista
- Dirigir la conversación hacia nuestros intereses, en vez de dejar que nuestro interlocutor nos revele sus pensamientos
- Realizar preguntas cerradas que impiden que nuestro interlocutor desarrolle sus ideas
- Reaccionar ante lo que creemos que son ataques emocionales por parte de nuestro interlocutor
- Realizar una escucha selectiva, prestando atención sólo a las partes del mensaje que nos resultan interesantes
- Sermonear, mandar o reprochar a nuestro interlocutor
- Dar lecciones o aconsejar, aludiendo a nuestra experiencia para indicar lo que es bueno o malo
- Desaprobar, cuestionar o quitar la razón al otro
- Insultar o despreciar a nuestro interlocutor
- Ironizar o reírnos del otro
- Descalificar o subestimar el mensaje.

### 3- Lenguaje dicotómico

#### Qué es Dicotomía:

Dicotomía, en términos generales, es la división de un objeto o concepto en dos partes complementarias pero separadas.

La palabra dicotomía deriva del griego *dichotomía* que se refiere a la división de algo en partes iguales. Se compone del prefijo *dis-* que indica dos, el verbo *temnein* que significa cortar y el sufijo *-ía* que impone cualidad.

Entre los sinónimos de dicotomía se encuentra: separación, bifurcación, división, oposición, fragmentación, segmentación. Algunos antónimos de dicotomía son: unión, junción, conexión, ligación.

La dicotomía, en relación al pensamiento o a las ideas, se puede encontrar en conceptos que son aparentemente opuestos, pero a su vez complementarios como, por ejemplo:

**Dicotomía del cielo y el infierno:** se refiere a la oposición del bien y del mal que existe simultáneamente en la naturaleza humana.

- **Dicotomía mente y cuerpo:** los humanos nacemos con una mente y un cuerpo que, a pesar de ser inseparables físicamente, es posible distinguir claramente el pensamiento e invisible de la mente con lo físico de nuestro cuerpo.
- **Dicotomía entre tensión y relajo:** en una buena escultura del cuerpo humano, se puede destacar la tensión y, a la vez, el relajo de los músculos para acentuar el realismo.
- **Dicotomía práctica y teórica:** en todas las disciplinas, existen conocimientos teóricos y prácticos, siendo diferentes pero inseparables, puesto que cada uno aporta lo necesario para una comprensión global.

La dicotomía médica se refiere a la práctica en el cual se efectúa el pago de una comisión al médico de cabecera por la recomendación de un paciente a un médico especialista o consultante.

En botánica, la dicotomía se refiere a la bifurcación de un ramo o un tallo.

En psicología, el pensamiento dicotómico se refiere a una distorsión cognitiva natural que puede llegar a extremos patológicos. El pensamiento dicotómico es la tendencia a clasificar o juzgar las experiencias en extremos como, por ejemplo, definir todo como bueno o malo, blanco o negro, perverso o bondadoso.

### **Dicotomía de Saussure**

La dicotomía de Saussure es una teoría lingüística elaborada por el suizo Ferdinand de Saussure (1857-1913). Estipula al lenguaje como un sistema, o sea, que cada una de sus partes tienen valor al ser parte de un todo y ser la oposición, a su vez, de las otras partes.

Algunos ejemplos de esta dicotomía están presentes en:

- lenguaje y lengua, siendo el lenguaje la facultad natural y la lengua el sistema de signos usado;
- lengua y habla, siendo el habla el acto para realizar la facultad del lenguaje por medio de la lengua;
- significante y significado, donde el significante es el signo que se utiliza para dar sentido al significado.

### **Dicotomía clásica**

La dicotomía clásica es una teoría en el área de la economía que estipula que las variables nominales y reales pueden ser analizadas por separado. Siendo, la variable nominal el resultado que utiliza los precios del momento de la medición, sin ajustes y la variable real es el resultado de precios, teniendo en consideración los ajustes por inflación o variación.

Vea también Precio.

**Dicotomía incruenta**

*Dicotomía incruenta* es un poema del argentino Octavio José Oliverio Gironde (1891-1967) de cuatro estrofas cuya idea principal refleja la dicotomía entre la vida y la muerte, siendo que la muerte está inserta en la vida de forma silenciosa e incruenta, o sea, sin derramamiento de sangre.

## Comunicación verbal

### 1- Desarrollo del concepto

El sesgo cognitivo surge de diversos procesos que a veces son difíciles de distinguir. Estos incluyen procesamiento de la información mediante atajos (heurística), motivaciones emocionales y morales, o la influencia social.

La noción de sesgo cognitivo fue introducida por Daniel Kahneman y Amos Tversky en 1972, y surgió de su experiencia con la imposibilidad de las personas de razonar intuitivamente con órdenes de magnitud muy grandes, o anumerismo (*innumeracy* en inglés).

Tanto ellos como otros investigadores demostraron la existencia de varios patrones de situaciones en que los juicios y decisiones humanas diferían de lo predecible según la teoría de la elección racional. Explicaron estas diferencias en términos heurísticos, procesos intuitivos pero que introducen errores sistemáticos.

Estos experimentos se extendieron más allá de los programas de investigación ligados a la psicología académica hacia otras disciplinas como la medicina y la ciencia política. y fue un factor importante en el surgimiento de la economía conductual, llevando a Kahneman a ganar el Premio Nobel de Economía en 2002 *por haber integrado aspectos de la investigación psicológica en la ciencia económica, especialmente en lo que respecta al juicio humano y la toma de decisiones bajo incertidumbre*. Todas estas investigaciones condujeron a Tversky y Kahneman al desarrollo de la Teoría de las perspectivas como una alternativa más realista a la Teoría de la elección racional.

Los críticos de Kahneman y Tversky, como Gerd Gigerenzer, argumentan que la heurística no debe llevarnos a definir el pensamiento humano como plagado de sesgos cognitivos irracionales, sino más bien concebir la racionalidad como un instrumento de adaptación que no se ajusta idénticamente a las reglas de la lógica formal o de la probabilidad. Algunos investigadores posteriores, tales como David Funder y Joachim Krueger han sugerido la posibilidad de ver los prejuicios cognitivos no como errores, sino como atajos empleados por los humanos a la hora de predecir y tomar decisiones, sobre todo cuando no hay mucha información.

### 2- Sesgos estudiados ampliamente

Sesgo retrospectivo o sesgo a posteriori: es la inclinación a ver los eventos pretéritos como predecibles.

Sesgo de correspondencia, denominado también *error de atribución*: es la tendencia de hacer excesivo énfasis en las explicaciones fundamentadas, comportamientos o experiencias personales de otras personas.

- Sesgo de confirmación: es la tendencia a investigar o interpretar información que confirma preconcepciones.

- Sesgo de autoservicio: es la tendencia a reclamar más responsabilidad para los éxitos que por los fallos. Se muestra también cuando la gente tiende a interpretar como beneficiosa para sus propósitos información ambigua.
- Sesgo de falso consenso: es la tendencia experimentalmente corroborada de creer que las propias opiniones, creencias, valores y hábitos están más extendidos entre el resto de la población de lo que realmente lo están.
- Sesgo de memoria: es un sesgo cognitivo que mejora o deteriora la rememoración de un recuerdo (ya sea la probabilidad de que el recuerdo sea rememorado, o la cantidad de tiempo necesario para que esto ocurra, o ambos), o que altera el contenido de un recuerdo reportado.

### **3- La ética del prejuicio**

Entendemos por prejuicio el tomar decisiones sin tener una experiencia propia, un hecho que evolutivamente parece estar extendido.

En psicología, este término hace referencia a la distorsión de la información que se produce en nuestro cerebro al procesarla. En el español de uso corriente la expresión "prejuicio cognitivo" se acerca más al significado de las palabras «tendencia», «sesgo» o «predisposición».

Con frecuencia se le asocian a la predisposición o prejuicio cognitivo, unas connotaciones éticas negativas, puesto que todo prejuicio, éticamente hablando, es injusto por definición, sin embargo la tendencia, o mejor dicho, la manera que tiene la conciencia de procesar la información, no debería ser catalogada éticamente, si se asume que ésta es el legado natural de la evolución. Así, la información prejuiciosa, en ciencia, no es éticamente reprochable, ya que es la manifestación de un modelo de comportamiento o proceso mental beneficioso para el individuo desde el punto de vista de la evolución. Lo que en ciencia es reprehensible es el acto de evitar comprobar el prejuicio o solución, desde una postura científica, el situarse en una postura cerrada y fija y aislarse dando por ciertos los datos imaginados. Una postura cerrada y prejuiciosa va en detrimento de la adaptabilidad de los individuos siempre que no sea necesaria una reacción inmediata.

Esto es debido a que al no disponer de información contrastada sino solo disponer de los sesgos y probabilidades (procedentes de los valores adquiridos) o tópicos inciertos (procedentes de vagas referencias de otros) reduce, en definitiva, las posibilidades de usar la lógica para tomar decisiones correctas o para alcanzar la verdad. El cerebro y en general la evolución premia la supervivencia a corto plazo que nos permita la reproducción. El humano ha evolucionado en otro tipo de ambiente donde la mejor estrategia es asegurarse a sobrevivir a corto plazo en lugar de una estrategia a largo plazo de búsqueda de la verdad.

Sin embargo, aunque el prejuicio evolutivo y la intuición puede ser beneficioso en primer lugar para tomar decisiones rápidas sin información adicional, es un obstáculo para el avance, adaptabilidad y por tanto supervivencia de una sociedad. Esto es así porque los hechos veraces conducen a la predictibilidad, la predictibilidad permite la preparación y la creación de herramientas para el control de los resultados permitiendo cambiarlos, esto se produce gracias a que bajo premisas verdaderas se puede usar la lógica y el razonamiento. Una sociedad o

cultura que estudia la verdad, será más capaz de predecir y cambiar su futuro, esta posibilidad proporciona una gran ventaja de supervivencia. Así, una sociedad ve limitada el acceso a la verdad cuando ignora sus prejuicios. Esto no excluye que sea posible usar la verdad para planear malos escenarios futuros, por eso son importantes los mecanismos de control. Pero entonces la causa del problema sería "la aplicación" realizada y no la disponibilidad de la verdad.

El conocimiento y manera de pensar tendenciosos deben separarse de los actos prejuiciosos que son los que producen una ética reprobable. Así, por ejemplo, la ciencia nos dice que existe el planeta Urano, pero ya desde la infancia y sin comprobarlo porque se ha recibido sin razonarlo a una edad temprana, se cree de manera preferente en su existencia. El no comprobarlo científicamente el individuo es un acto que evita el gasto energético y de tiempo, de comprobarlo y que además proporciona estabilidad social.

- Hoy en día se vive del prejuicio informativo de muchas fuentes porque el trabajo necesario de comprobarlo nos impediría vivir en sociedad. Por tanto, se ha hecho inevitable basarse en suposiciones, prejuicios o probabilidades, que la conciencia decide sesgar de una manera u otra en función de resultados anteriores, sin embargo, si nadie comprobara de manera regular la veracidad de la información, cuando la propia vida o una decisión depende de dicha veracidad, estaríamos hablando de un acto prejuicioso o negligencia. Así el acto de evitar la experimentación o no verificar la información desde una perspectiva informada y protegida, es un acto prejuicioso que, en tal caso, sería reprobable. No es un acto negativo el pensar cautelosamente de manera prejuiciosa.
- Al mismo tiempo, independientemente del cariz ético que adopta en la sociedad debido a la existencia de grupos sociales específicos, no solo el prejuicio sino los actos prejuiciosos han sido inevitables, ya que siempre ha sido necesario convencer a los aliados para dar incluso su vida por una causa que no es comprobable o que no sería viable comprobar dado el tiempo y número de personas que se necesitan. Los medios de información son los que ponen pruebas indirectas, y por tanto falsificables, que informan al grueso de la población.

Bajo esas premisas, la supervivencia, en un sentido evolutivo, pasa por adelantarse y asegurarse independientemente o sin tener en cuenta la veracidad de la información. Este conflicto entre la ética y lo que razonadamente debería hacerse y entre el egoísmo psicológico y lo que es más fácil y seguro para la propia supervivencia, es lo que, en función de los recursos, se da todos los días.

Eliminar los actos prejuiciosos y evitar la negligencia mediante la comprobación implica evitar en cierta medida el *respeto* o autocensura de las creencias establecidas, si esto quiere decir dejar de criticarlas. De hecho, la fortaleza de una creencia es mayor cuanto mejor ha solucionado el problema.

En el Método científico la crítica, debate, testeo, comprobación o *maltrato de las ideas establecidas*, consigue que algunas de ellas muten y se aproximen más a la verdad. El problema o negligencia no está en la crítica de las ideas, sino en la respuesta de la creencia al ataque ya que algunas obvian la respuesta razonada o incluso el silencio (Argumento a silentio) y responden con violencia (Argumento ad baculum) ya sea porque se creen poseedores de la verdad y no desean perder tiempo y energía en explicarla (Argumentum ad ignorantiam) o bien

porque no les beneficia (Sesgo de Autoservicio) o son reacios al cambio (argumentum ad antiquitatem). Tanto lo uno como lo otro son comportamientos prejuiciosos que tienen su raíz en los prejuicios cognitivos.

## **Conclusión**

Concluimos diciendo que nos interesaría saber el grado de impresión que han podido destacar los interlocutores o lectores tras leer este artículo y en mismo tiempo por esta preocupados y curiosos por saber si nuestros oyentes estarán dispuestos a adoptar nuestros mensajes, lo que nos tranquilicen torno al entendimiento a la interpretación de las informaciones o mensajes que recibimos de nuestro ámbito social.

## Bibliografía

- «Conductismo radical». <http://es.psicologia.wikia.com/>. Consultado el 19 de agosto de 2015.
- «formal system». *Encyclopedia Britannica* (en inglés). Consultado el 3 de agosto de 2009.
- «Google Books - Antropología neurofilosófica».
- «Google Books - Managing motivation: a manager's guide to diagnosing and improving motivation».
- «<http://psychology.about.com/od/motivation/a/drive-reduction-theory.htm>». Consultado el 1 de abril de 2017.
- «inference». *The Oxford Companion to Philosophy* (en inglés). Oxford University Press. 2005. Consultado el 1º de agosto de 2009.
- «Inferencia». *Numerentur.org*. Consultado el 5 de diciembre de 2019.
- «Motivating Students». Consultado el 3 de abril de 2015.
- «Operant Conditioning (B.F. Skinner)». *Instructional Design*. Consultado el 17 de agosto de 2015.
- «Principles of Reinforcement». <http://www.pendletonpsych.com/>. Psychological Services of Pendleton, L.L.C. Consultado el 19 de agosto de 2015.
- Arango Arango, M. Z., Rodríguez, A. M., Benavides, M. S. y Ubaque, S. L. (2016). Los axiomas de la comunicación humana en Paul Watzlawick, Janet Beavin, Don Jackson y su relación con la Terapia Familiar Sistémica. *Revista Fundación Universitaria Luis Amigó*, 3(1), 33-50.
- Ashwood, Robert D. Pritchard, Elissa L. (2008). *Managing motivation: a manager's guide to diagnosing and improving motivation*. New York: Psychology Press. ISBN 9781841697895.
- Austin, J. L. (1998): *Cómo hacer cosas con palabras: palabras y acciones*. Barcelona: Paidós.
- Ballenato, G. (2005): *Trabajo en equipo. Dinámica y participación en los grupos*. Madrid: Pirámide.
- Barbara A. Marinak and Linda B. Gambrell, "Intrinsic Motivation and Rewards: What Sustains Young Children's Engagement with Text?", *Literacy Research and Instruction* 47, 2008, 9-26.
- Barbotin, E. (1977): *El lenguaje del cuerpo*. Pamplona: EUNSA.
- Baylon, C; Mignot, X. (1996): *La comunicación*. Madrid: Cátedra.
- Benavides, J. (2001): *Dirección de comunicación empresarial e institucional*. Barcelona: Gestión 2000.
- Beriano Peirates, E; Pinazo Hernandis, S. (2001): *Interacción social y comunicación: prácticas y ejercicios*. Valencia: Tirante lo Blanch.

- Caballo, V. (1993) : Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Madrid : Pirámide.
- Camacho Pérez, S ; Sáenz Barrio, Ó. (2000) : Técnicas de comunicación eficaz para profesores y formadores. Alcoy : Marfil.
- Carl Heyel, ed. (1984). *Gestión y Administración de Empresas*. Barcelona.
- Carolina García (25 de noviembre de 2019). «10 claves para motivar a tus empleados». *Observatorio de Recursos Humanos*.
- Chang, I.; Liu, C.; Chen, K. (2014). «The push, pull and mooring effects in virtual migration for social networking sites». *Information Systems Journal* **24** (4): 323-346. doi:10.1111/isj.12030.
- Cherry, Kendra. «Operant Conditioning. How Reinforcement and Punishment Modify Behavior». Consultado el 17 de agosto de 2015.
- Chomsky, N. *The Psychology of Language and Thought*
- Davis, F. (1989) : La comunicación no verbal. Madrid Alianza.
- Dewani, Vijay. «Motivation». slideshare. Consultado el 17 de agosto de 2015.
- Dubois, G.(1991) : Lenguaje y comunicación. Barcelona : Masson.
- Eco, Umberto (1999). *Kant y el ornitorrinco*. Barcelona: Lumen. ISBN 84-264-1265-3.
- Engl, J ; Thurmaier, F. (2001) : ¿Cómo hablas tú conmigo ? Cara y cruz de la comunicación en pareja. Madrid : CCS.
- Fast, J. (1998) : El lenguaje del cuerpo. Barcelona : Kairós.
- Fletcher, J.A. Gowing, D.F. (1990) : La comunicación escrita en la empresa. Bilbao : Duesto.
- Grignon, Lamote de (2005). *Antropología neurofilosófica: un estudio radical de la conducta humana desde los automatismos neonatales al pensar reflexivo del adulto*. Barcelona: Reverté. ISBN 9788429155570.
- Guiraud, Pierre, *L'Argot. Que sais-je?*, Paris: PUF, 1958, p. 700
- Guyx, X. (2004) : Ni me explico, ni me entiendes : los laberintos de la comunicación. Barcelona : Granica.
- Harman, G. (1965). *The Inference to the Best Explanation*. Philosophical Review.
- Isabel Rovira Salvador. «Motivación extrínseca: definición, características y efectos». *Psicología y mente*. Consultado el 7 de abril de 2018.
- Jesús Padilla Gálvez (2012): Yo, máscara y reflexión. estudios sobre la autorreferencia de la subjetividad, Madrid, Plaza y Valdés, 2012. (ISBN 978-84-15271-51-2) [1]
- José Luis Pinillos (1977). *Principios de psicología*. Madrid, España: Alianza Universal. p. 503. ISBN 84-206-2100-5.
- Kamlesh, M. L. (Jan 12, 2011). *Psychology in Physical Education and Sport*. Pinnacle Technology. ISBN 9781618202482. Consultado el 19 de agosto de 2015.
- Kelly, Theresa (6 de febrero de 2012). *Empathy: A Quantum Approach - The Psychical Influence of Emotion*. p. 101. ISBN 9781105482885. Consultado el 8 de diciembre de 2014.
- López Valero, A. ; Encabo fernández, E. (2001) : La heurística de la comunicación : el aula feliz. Barcelona : Octaedro.

- M. Foucault, (1975): *Vigilar y Castigar*, Madrid, Siglo XXI, 1977.
- M. Foucault, (2002) *La hermenéutica del Sujeto*. Buenos Aires, FCE, 2002.
- Mark R. Lepper, David Greene and Richard Nisbet, "Undermining Children's Intrinsic Interest with Extrinsic Reward; A Test of 'Overjustification' Hypothesis," *Journal of Personality and Social Psychology* 28, 1973, 129-37.
- Marr, Bernard (2009). *Managing and Delivering Performance*. Routledge. p. 223. ISBN 9780750687102. Consultado el 5 de diciembre de 2014.
- McLeod, Saul (2007-2015). «Operant Conditioning» (en inglés). Consultado el 17 de agosto de 2015.
- Miralles Lucena, R. (2003) : *Medios de comunicación y educación* Barcelona : CissPraxis.
- N Root III, George. «Examples of Intrinsic Workplace Motivation». *Chron*. Consultado el 27 de noviembre de 2014.
- Noam Chomsky - Logical Syntax And Semantics, Their Linguistic Relevance
- Noam Chomsky - Syntactic Structures ISBN 3-11-017279-8
- *Organizational Psychology*. (en inglés) (2nd edition edición). New York: Psychology Press.
- Pardee, Ronald L. (Febrero de 199). «A Literature Review of Selected Theories Dealing With Job Satisfaction and Motivation» (en inglés). Consultado el 19 de agosto de 2015.
- Peacock, F.(2003) : *Riegue las flores, no las malas hierbas : La comunicación orientada a las soluciones*. Barcelona : Obelisco.
- Pinder, C. C. *Work motivation in organizational behavior* (en inglés) (2nd edition edición). New York: Psychology Press.
- Pink, Daniel H. (2010). *Las sorprendente verdad sobre qué nos motiva* (1a ed. edición). Barcelona: Centro Libros. ISBN 9788498750782.
- Pintrich & Shunck (2006). *Motivación en contextos educativos. Teoría, investigación y aplicaciones*.
- Ramírez Villafañez, A.(1997) : *La sociedad y tú , todo un reto. Comunicación, estrés y autoestima*. Salamenca : Amarú Ediciones.
- Rani, Rekha; Kumar-Lenka, Sameer (agosto de 2012). «MOTIVATION AND WORK MOTIVATION: CONCEPTS, THEORIES & RESEARCHES». *International Journal of Research in IT & Management* 2 (8). Archivado desde el original el 24 de septiembre de 2015. Consultado el 19 de agosto de 2015.
- Rani, Rekha; Kumar-Lenka, Sameer (agosto de 2012). «MOTIVATION AND WORK MOTIVATION: CONCEPTS, THEORIES & RESEARCHES». *International Journal of Research in IT & Management* 2 (8). Archivado desde el original el 24 de septiembre de 2015. Consultado el 19 de agosto de 2015.
- Reiss, Steven (March 5, 2002). *Who am I? The 16 Basic Desires that Motivate Our Actions and Define Our Personalities*. Berkley Trade. ISBN 978-0-425-18340-3.

- Robert Audi (ed.). «Inference». *The Cambridge Dictionary of Philosophy* (en inglés) (2nd Edition). Cambridge University Press.
- Ryan, R. M.; Deci, E. L. (2000). «Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being». *American psychologist* **55**(1): 68-78. doi:10.1037/0003-066x.55.1.68.
- Ryan, R. M.; Deci, E. L. (2000). «Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being». *American Psychologist* **55**(1): 68-78. doi:10.1037/0003-066X.55.1.68.
- Ryan, Richard; Edward L. Deci (2000). «Intrinsic and Extrinsic Motivations: Classic Definitions and New Directions». *Contemporary Educational Psychology* **25** (1): 54-67. doi:10.1006/ceps.1999.1020.
- Schwartz, Robert M. «Interesting Facts about Convicts of France in the 19th Century». Mt. Holyoke University.
- Stebbing, L. S. (1930). *A Modern Introduction to Logic*. Londres.
- Tuzzo, R., Toledo, S., Delgado, M., Larrosa, M. y Ghierra, A. (2009). Conceptos básicos de psicología en la formación de los profesionales de la salud. Tomo I. Dirección Rosario Tuzzo de Vernazza. Montevideo: Oficina del Libro FEFMUR, Universidad de la República, Facultad de Medicina: 37-39.
- U. Eco. Kant y el ornitorrincio
- Watzlawick, P., Beavin, J. & Jackson, D. (1985). *Teoría de la comunicación humana*. Herder Editorial, S.L. Barcelona.
- Wigfield, A.; Guthrie, J. T.; Tonks, S.; Perencevich, K. C. (2004). «Children's motivation for reading: Domain specificity and instructional influences». *Journal of Educational Research* **97**: 299-309. doi:10.3200/joer.97.6.299-310.
- Wilson, T. D.; Lassiter, G. D. (1982). «Increasing intrinsic interest with superfluous extrinsic constraints». *Journal of personality and social psychology* **42** (5): 811-819. doi:10.1037/0022-3514.42.5.811.
- Woolfolk, Anita (2006). *Psicología Educativa* (Novena edición). Pearson Educación. p. 669.

---

## Sumario

<i>Conferencia n° 01: Conceptos</i>		01
1- Introducción		01
2- El privilegio de la comunicación		01
3- Principales áreas de influencia		04
4- La comunicación : objetivos y responsabilidad		06
<i>Conferencia n° 02: ¿Qué es comunicar?</i>		
1- Elementos y tipos implicados en el proceso		07
2- Tipos básicos de comunicación		09
<i>Conferencia n° 03: Los 5 axiomas de la comunicación</i>		11
1- Es imposible no comunicar / todo comportamiento es comunicativo		12
2- La interacción entre contenido y relación		12
3- Puntuación de secuencia en los hechos		12
4- Comunicación digital y analógica		13
5- Simetría y complementariedad en las interacciones		13
<i>Conferencia n° 04: Elementos Básicos De La Comunicación</i>		18
1- Externos		18
2- Mixtos		18
3- Internos		18
4- Enfoque Sistémico		19
5- Conceptos de sistemas		19
6- El enfoque de sistemas: el punto de vista del administrador		20
7- La estructura del programa		21
8- Administración del sistema de justicia criminal e implantación de un enfoque de sistemas.		22
9- Logros del enfoque sistémico		24
10- El contexto		25
<i>Conferencia n° 05: ¿Qué son las Barreras de la comunicación?</i>		27
1- Concepto de barreras comunicativas		27
2- Tipos de barreras comunicativas		27
3- Efectos de las barreras comunicativas		28
4- Estrategias para evitar las barreras comunicativas		29
5- Ruidos y barrera en la comunicación		31
6- Barreras en la comunicación		33
7- Los ruidos		35
8- Barreras en la comunicación		36
9- Tipos de barreras		39

<b>10- El sesgo perceptivo</b>	38
<i>Conferencia n° 06 : La Proción</i>	
1- Definición	39
2- La proyección gráfica	39
3- La proyección en la Psicología	39
4- Las motivaciones	40
5- Teoría de los 16 deseos básicos	43
<i>Conferencia n° 07: Teoría de la comunicación humana</i>	
1- Definiciones	46
2- Teoría de reducción de pulsiones	47
3- Teoría de la disonancia cognitiva	47
4- Teorías de contenido	47
5- Otras teorías sobre la motivación	48
6- La subjetividad	50
<i>Conferencia n° 08: Estereotipos</i>	
1- Definición y trascendencia	56
2- Prejuicios	56
3- Discriminación	57
<i>Conferencia n° 09 : Las expectativas</i>	
1- Expectativas de bienestar	58
2- Los Eslabones	58
3- Las interrupciones	59
4- Presuponer	59
5- Realizar inferencias	59
6- Tipos de inferencia	62
7- El Argot	63
<i>Conferencia n° 10: El dominio del lenguaje</i>	
1- Respuestas emocionales	66
2- Teorías de la emoción	67
3- Clasificación de las emociones	67
4- La importancia de la educación emocional	69
<i>Conferencia n° 11: Comunicaciones paradójicas</i>	
1- Definiciones	74
2- Fallos en la escucha	75
3- Lenguaje dicotómico	76

<b><i>Conferencia n° 12: Comunicación verbal</i></b>	79
<b>1- Desarrollo del concepto</b>	79
<b>2- Sesgos estudiados ampliamente</b>	79
<b>3- La ética del prejuicio</b>	80
<b><i>Conclusión</i></b>	83
<b><i>Bibliografía</i></b>	84
<b>Sumario</b>	88