

# TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN

*Manual escolar*

Preguntas: ¿Qué tipos de comunicación existen y cuáles son sus elementos? ¿Qué tipos de problemas se pueden presentar en la comunicación? ¿Por qué es importante la comunicación cuando se atienden conflictos?

Objetivo: Mostrar las técnicas de estudio y abordaje de la comunicación en procesos de mediación.

## INTRODUCCIÓN

En las relaciones humanas la comunicación es de suma importancia, ya que es la forma en que se transmiten pensamientos, emociones y sentimientos; por tanto, es fundamental en los procesos de mediación. En este capítulo se abordarán algunos de sus aspectos más relevantes: definición, componentes, áreas, axiomas, ciclos, problemas, niveles, modelos y estilos, importancia del diálogo y su papel en la mediación. También se presenta un modelo de tres niveles para comprender la forma en que ocurre la comunicación personal y los resultados que puede producir.

## QUÉ ES LA COMUNICACIÓN

La comunicación es un proceso que se desarrolla de forma voluntaria e involuntaria. Comunicar es una acción que se realiza siempre; desde Cuenca (2017), se señala que teóricos como Paul Watzlawick sostienen que es imposible no comunicar, pues podemos comunicar con nuestras palabras, con nuestras acciones, pero también con nuestros silencios.

## COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN

A partir de la revisión de los planteamientos de David K. Berlo (1979) en su modelo y proceso de comunicación, así como en los planteamientos de Bateson (1984), destacamos los componentes:

- Emisor: Es la persona que emite los mensajes. Se considera la fuente o detonador de la comunicación, capaz de expresar pensamientos, conceptos, emociones o sentimientos, responsables de la codificación en que se habrá de formular el mensaje.
- Mensaje: Es el pensamiento, concepto, emoción o sentimiento que se desea transmitir. Los mensajes se constituyen con el qué y cómo; el primero hace referencia a la información que se transmite, es decir, el contenido; y el segundo, a la forma en que se conforma el tono, la expresión facial, el contexto, etcétera.
- Medios: Pueden ser verbales y/o icónicos. Se les conoce comúnmente como canales o vehículos de transmisión de mensajes, y pueden ser impresos, auditivos, visuales, audiovisuales o cibernéticos.
- Receptor: Es la persona que recibe el mensaje y tiene la capacidad de decodificar el mensaje enviado por el emisor.
- Código: Hace referencia al conjunto de signos o símbolos que utilizamos para comunicarnos; puede ser lingüístico verbal o escrito y no lingüístico, o sea, de carácter universal como las señales de tránsito, alarmas o campanas, por citar algunos.
- Contexto: Es un elemento de la comunicación que se refiere a la circunstancia en el espacio y/o tiempo donde ocurre el proceso de comunicación (cultura, edad, tiempo). El contexto es sumamente importante para entender el mensaje y sus consecuencias; entre más diferencias culturales y experienciales existan entre el emisor y el receptor, mayor será la probabilidad de fallas en la comunicación. Por ejemplo, no es lo mismo hablar de “reglas” con un profesor que con un abogado o con un albañil.