

# **Comunicación Interpersoal e Comunitaria**

## **Tema 1- apuntamentos**

### **Comunicación Interpersoal: concepto. características. modelos**

O concepto "interpersoal" fai referencia á cantidade de situacións nas que, como persoas, realizamos un intercambio de mensaxes. Comprende, no campo da comunicación, as modalidades comunicativas nas que existe unha transacción contínua na que interveñen persoas, sexan estas dun individuo a outro individuo (falar cara a cara), dun individuo a unha colectividade, ou mesmo, dunha colectividade a outra de individuos.

Características.

A comunicación interpersoal é un proceso no que os suxeitos son accesibles o un ao outro. Na interacción comparten o mesmo espazo e o mesmo tempo.

A comunicación interpersoal caracterízase por:

- Copresenza no espazo e no tempo: os axentes da comunicación pódense ver e oír sen necesidade de utilizar ningunha tecnoloxía que codifique e descodifique ou que amplíe ou faga chegar os sinais comunicativos. Neste proceso teñen importancia os aspectos relacionais e non só o contido da comunicación.
- A multiplicidade de códigos na comunicación interpersoal: interveñen códigos verbais e non verbais.
- É unha comunicación especificamente orientada cara os demais, de xeito que apela a un destinatario concreto e accesible. Os axentes coñécense e poden axustar a súa comunicación un ao outro.
- É unha comunicación bidireccional; dialóxica. Os axentes

intercambian alternativamente o papel de emisor e receptor.

Modelos.

As primeiras referencias respecto de "comunicación interpersonal" atopámoas nos estudos de Georg Simmel a principios do século pasado. Após outros psicólogos e sociólogos traballaron nas interaccións na vida cotiá, até que comunicólogos e mediólogos as aplicaron á análise da comunicación. Velaí que, desde as ciencias sociais, varias correntes teóricas como o interaccionismo simbólico, as teorías sobre o intercambio social, a teoría da congruencia ou a da auto-revelación, como tamén a teoría constructivista, a da incertidume ou a do desenvolvemento das relacións, influiron no concepto comunicativo do interpersonal.

A partir do Interaccionismo Simbólico, en concreto desde os traballos de George Mead, o interese deste tipo de comunicación radicaba en como a mente e o concepto de "si mesmo" do individuo emerxe das interaccións con "outros" que lle son significativos ao través dun proceso social. Mead atende, sobre todo, a como ise "si mesmo" constitúese na mente, na cognición e na linguaxe.

Para o Interaccionismo Simbólico é ao través das interaccións como os individuos crean estruturas simbólicas que outorgan sentido á realidade; estruturas sobre as que socialmente estaremos dacordo previamente. As interaccións simbólicas permiten ás persoas negociar, manipular e mudar ata certo punto a estrutura e a realidade.

Mead describe a comunicación como un acto social que require cando menos dous individuos, en interacción, un co outro, que constrúan en común unha estrutura conformada por tres elementos consecutivos: un xesto por parte dun

individuo, a resposta a este xesto por parte dun segundo individuo e o resultado dunha acción inicial do primeiro xesto.

Mead considera que a capacidade humana para usar símbolos significantes é a base da verdadeira comunicación, pois os seres humanos van máis alá do uso dunha simple linguaxe xestual. Ao través da mente humana, Mead asegura que, apréndense os significados comúns e, ademáis, poden seren compartidos entre as persoas no transcurso das súas relacións; sendo estes símbolos significantes a base da linguaxe utilizada na comunicación humana.

Pola súa parte, Herbert Blumer (discípulo de Mead) di que o comportamento interpretativo das persoas é real, non unha macro estrutura, e considera que a vida social componse dos encontros diarios na "vida real". Nela, os roles non son simplemente dados pola sociedade e tomados polo individuo, senon que os roles se desenvolven dentro dun proceso situacional que funciona baixo tres premisas: a) que os seres humanos actúan a partires dos significados que eles teñen das cousas (dos obxetos, doutros seres humanos, dos valores, das institucións, das actividades doutras persoas e das situacións que se lle presentan á persoa na súa vida diaria, por exemplo); b) o significado destes obxetos do mundo físico e mental constrúense a partires da interacción social que as persoas establecen unhas con outras e c) que os significados son manexados e modificados a partires dun proceso de interpretación usado pola persoa para resolver os problemas diarios cos que se atopa.

Fritz Heider usou o termo de "naive psychology" (psicoloxía do sentido común) para designar o proceso polo cal as persoas, nas súas relacións cos outros, constrúen unha imaxe do ambiente social que guía as súas accións. Iniciaba deste xeito a corrente de investigación chamada "teoría da atribución".

Esta teoría trata sobre o xeito en que as persoas infiren ou atribuen as causas da conducta dos outros durante a relación interpersoal, sendo afectados por esta atribución. Considera o por que as persoas perciben e avalian as accións doutras persoas.

Para Heider as persoas son perceptoras activas do seu entorno, non recipientes pasivos das experiencias. Considera que as persoas buscan activamente predecir e explicar as accións dos demais; non obstante reconece que é imposible que unha persoa perciba fielmente a realidade social, debido á presenza de distractores de estimulación física (distracting physical stimuli) presentes no ambiente social.

Un concepto a ter en conta nesta teoría é o de "metapercepción". Haider di que o individuo percibe a percepción do outro e, probablemente, tentará influir nesa percepción para obter resultados favorables para il. Puntualiza na posibilidade de que exista unha falla de correspondencia entre a conducta e o motivo da mesma, o que a Heider lévalle a considerar que pode haber múltiples interpretacións dun evento dado, polo que a persoa utilizará nestes casos o que Heider chama "estilo de percepción".

As teorías do intercambio social, herdeiras en parte da teoría da atribución, alimentan a análise da interdependencia diádica. Partindo do que dicía Heider respecto de que as persoas infiren ou atribuen as causas da conducta dos outros durante a comunicación interpersoal, Thibaut e Kelley asumen, por exemplo, que as persoas tentan predecir os resultados das interaccións denantes de que sucedan e, de aí, que poidan calcular con certa precisión custes e beneficios das interaccións e, xa que logo, elixir a acción ou accións nas que poden ter mellores resultados. Falan dun proceso de decisión.

A teoría do intercambio parte de que os custes restan puntos a unha relación, mentres que os beneficios suman. Beneficios poden ser o placer, a satisfacción e as gratificacións que as persoas disfroutan durante a interacción, e custes serán aqueles factores que inhiban ou impidan a realización da secuencia prevista por calquera deles. Kelley e Thibaut din que os membros dunha díada (dúas persoas en comunicación interpersoal) para avaliar a comenencia da súa relación precisan dalgún estándar para medir a aceptabilidade dos resultados. Apuntan dous estándares:

a) ámbito de comparación, no que os participantes avalían o "atractivo" dunha relación ou que satisfactoria pode resultar a mesma. Xógase aquí a calidade dos resultados aos que o participante cre ter dereito e marca o umbral sobre o que os resultados semellan atractivos. Os resultados de cada interacción son almacenados na memoria individual, polo que as experiencias que toman lugar ao principio da relación teñen grande impacto na historia da relación da díada, para alentarse ou enfriarse dita relación.

b) ámbito de comparación das alternativas, que pode ser definido como a escada máis baixa que un membro dunha díada pode aceptar á luz das posibles oportunidades doutra relación. Se os resultados caen embaixo dese umbral, o participante pode abandonar a relación; depende tamén da calidade das relacións alternativas que sexan accesibles ao participante nese momento da decisión de ruptura.

Un dos conceptos máis interesantes, sen embargo, da aportación de Kelley e Thibaut é a consideración da "interacción" como a esencia da relación interpersoal. Pódese dicir, segundo estes investigadores, que se establece unha relación entre dúas persoas cando en repetidas ocasións interactúan a unha coa outra. Por tanto, a frecuencia é unha característica intrínseca da interacción.

A teoría da congruencia ou do "si mesmo" foi desenvolvida por Carl Ramson Rogers e promovida por grandes pensadores como Erich Fromm, Abraham Maslow ou Gordon Allport. A psicoloxía existencial humanista da que provén Rogers pon especial atención nas cualidades positivas da persoa e a comprensión conscente de si mesma, para lograr un mellor soporte afectivo: en fin, o estudo das relacións humanas como fonte de crecemento persoal.

A teoría da congruencia mantén que a conducta dunha persoa resultará da experiencia interna da realidade, tal e como esta é percibida e sentida polo individuo. Isto implica entender que unha persoa pode sentir "como se" fora a outra persoa coa que se relaciona (ao través da comprensión empática), pero nunca sentir o que a outra sente. Rogers, que dicía que toda relación é "terapéutica" planea tres aspectos das relacións entre persoas: a congruencia, a aceptación incondicional e a empatía.

A congruencia refírese á correspondencia entre a conciencia do "eu" e o conxunto total de experiencias da persoa (campo fenomenolóxico); a aceptación incondicional permite ao "outro" a contactar cos seus sentimentos e expresalos sen temor a seren xulgados, e xa que logo, a un mellor entendemento entre as persoas; por último, a empatía que é apreciar as actitudes e ideas do outro desde o seu punto de vista, captar o seu xeito de sentir, situarse no seu esquema referencial respecto ao tema que está en discusión.

Jourard estudou a comunicación interpersonal desde a perspectiva da auto-revelación, sostendo que a relación ideal prodúcese nun contexto no que os participantes non se atopan nun ambiente amenazante. Cando as persoas perciben boa vontade por parte dos outros están máis dispostas a amosarse abertamente ante os demais.

Jourard fala do concepto de "apertura" ou o de "transparencia" entendendo que apertura é a disposición individual de deixar que o mundo do pensamento dos outros sexa revelado por eles mesmos, deixar que o mundo se amose libremente. Por transparencia, a disposición da persoa para revelarse il mesmo aos outros.

Segundo Jourard hai unha correlación positiva entre a auto revelación coa revelación dos outros; é o que, na comunicación interpersoal, enténdese como "efecto diádico".

Kelly, desde a teoría ou enfoque constructivista (moi influenciado polo interaccionsimo simbólico), postula a existencia duns constructos que representan o xeito de "construír o mundo", unha certa maneira de prever e predecir os eventos comunicativos.

Baixo esta perspectiva xúntanse as teorías que abordan a produción de mensaxes desde o punto de vista cognitivo, tentando demostrar a relación entre o grao de complexidade cognitiva que manexan os individuos e o grao no cal eles son capaces de xerar mensaxes eficaces para lograr os seus obxectivos. Segundo os constructivistas a persoa da sentido ao mundo ao través dun sistema de constructos persoais. Os constructos son padróns que situamos porriba da "realidade" para darlle orden ás nosas percepcións. As persoas cognitivamente complexas teñen maior vantaxe comunicativa que as persoas que teñen un menor desenvolvemento das súas estruturas cognitivas.

Berger desenvolveu a teoría de redución da incertidume inicialmente para explicar os padróns de interacción observados nas interaccións iniciais, relacións entre estranos. Após tamén se interesou polo marco xeral de interaccións durante as relacións. Os comezos das relacións persoais, para Berger, están cheos de incertidume e asegura que na medida en que decreza a habilidade dunha persoa para

predecir cal alternativa é máis probable que suceda durante a interacción, a incertidume incrementa.

A idea central da teoría é a suposición de que cando dous estranos se coñecen o seu primeiro interese será o de reducir a incertidume. Hai dúas clases de incertidume, segundo Berger, que se presentan na primeira interacción cun estrano: a primeira ten que ver co comportamento a seguir; as persoas usan con frecuencia protocolos aceptados para rachar co xeo. A segunda relaciónase con descubrir quen é a outra persoa; as ideas agólpense na mente tentando conxeturar trazos e características potenciais do outro. Para reducir esta incertidume recórrase á adquisición de información de xeito que permita descartar posibilidades e avaliar os custos-beneficio na interacción.

Na teoría da redución de incertidume explícanse as conexións entre incertidumbre e o desenvolvemento dunha relación: a auto-revelación como factor de redución de incertidume (a máis información teñan as persoas unha da outra, a incertidume reducirá; a máis revelación se comparta durante a interacción, menor será a incertidume).

Berger, nas súas teorías máis recentes (teoría da comunicación estratéxica baseada en esquemas), conclúe que a maioría das interaccións sociais son dirixidas cara unha meta. Considera que as persoas constrúen continuamente esquemas cognitivos para guiar o seu desenvolvemento social.

Knapp e Vangelisti propoñen un modelo no que analisan as etapas polas que pasa unha relación; enfatizan nos efectos que a comunicación ten sobre o desenvolvemento das relacións e como estas afectan á comunicación. No seu Modelo de etapas de interacción nas relacións describen as



características e dinámica da Comunicación Interpersonal ao través de dez etapas que representan o ciclo de vida dunha relación. Estas etapas, seguen un orden, pero hai a posibilidade de que haxa relacións nas que se salten etapas, que se regrese na relación a etapas anteriores ou ben que a relación non se disolva e fiquen nunha delas.

As primeiras cinco etapas corresponden ao achegamento dunha relación (Coming together):

iniciación, experimentación, intensificación, integración e unión.

As cinco últimas, corresponden ás etapas de separación na relación (Coming apart):

diferenciación, circunscrición, estancamento, evitación e terminación.

Cada etapa non ten porque distinguirse unha doutra, senón que cada fase contén algún dos comportamentos doutras fases anteriores. Para identificar os cambios na análise da relación aténdese aos tipos de condutas comunicacionais de unha persoa á outra.

A auto-revelación, desenvolvidas por Jourard (e logo por Altman ou Taylor), é un dos aspectos que Knapp e Vangelisti toman para a explicación destas etapas: conforme as etapas avanzan cara o achegamento, a auto-revelación incrementase, e conforme as persoas percorren as etapas cara a separación, a auto-revelación diminúe. Tamén teñen en conta o concepto de congruencia e o planeado polas teorías do intercambio social referente ao custo-beneficio dunha relación.

A negociación de significación e de sentido que se lle outorga á realidade (algo xa planeado por Schütz, Berger, Luckmann ou Mead, entretanto) son o fundamento para falar da interacción na vida cotiá e, sobre todo, no estudo das

relacións das persoas (dentro dos núcleos familiares, no barrio,...) a partires do consumo nos medios de comunicación. Por exemplo, en consumos onde se implica a comunicación interpersoal co chat e o correo electrónico. Esta apertura que implica á comunicación interpersoal, desde a interactividade, relaciona a comunicación masiva co comportamento colectivo e cotiá, redescubriendo prácticas comunicativas populares ás veces tradicionais (como os rumores, os chistes, os chismes ou os relatos familiares), ás veces da man de tecnoloxías como as xa citadas.

Este replaneamento teórico, que incide na visión da comunicación interpersoal, e segundo autores como Martín-Barbero, Orozco ou García Canclini, conxuran unha serie de mediacións que articulan a rutina diaria do uso dos medios. É aquí onde o interpersoal comeza a se considerar como parte do fenómeno comunicolóxico.

Así, Orozco fala de mediacións cognoscitivas, culturais, situacionais, estruturais e tecnolóxicas. Unha multimedición que complexiza as experiencias entre medios e persoas. O ámbito interpersoal localízase, xa que logo, no individuo que discute (fronte á visión estática da audiencia considerada pasiva) e intercambia socializando con membros da súa familia, escola, grupos de amizade ou compañeiros do traballo, os contidos dos medios, reelaborándoos, redeseñando os seus significados. A apropiación final depende moito da negociación deses significados que se producen de xeito intersubxectivo na vida cotiá e non tanto da mensaxe.

Canclini sustenta que as persoas consumen contidos en escenarios de escada diferente e con lóxicas distintas. Sen embargo, como as interaccións multitudinarias dos medios hoxe forman unha urdime coas interaccións personais, é

preciso analizar como a comunicación interpersonal se manifesta nos procesos de comunicación masiva, e ao revés. Tamén se as relacións interpersoais e a vida cotiá conforman un campo de análise por si mesmo ou se as relacións interpersoais realmente sobordan este "discurso".

O que é certo é que prodúcese ao fío destas lecturas unha muda de paradigma na comprensión dos procesos comunicativos: do paradigma informacional ou transmisivo a un paradigma centrado na participación, na transacción e na negociación como elementos esenciais da comunicación.

Nembargantes hai teóricos, como Rizo, que aínda que recoñecen esta liña de pensamento advirten que a comunicación interpersonal non é aínda un obxecto lexitimado entre os comunicólogos e que responde quizáis ao traballo tanxencial e ao imaxinario duns cantos investigadores.

## Referencias Bibliográficas

BERGER, Charles R. "Interpersonal Communication: Theoretical Perspectives, Future Prospects". *Journal of Communication*. 2005, Vol. 55, No. 3., p. 415-447.

BLUMER, Herbert. *Symbolic Interactionism*. United States of America: University of California Press, 1986. 208 p.

GARCÍA CANCLINI N. y PICCINI, M. *El Consumo Cultural en México*. México: CONACULTA, 1993. 414 p.

HEIDER, Fritz. *The psychology of interpersonal relations*. New York, N.Y. : Wiley, 1958. 322 p.

JOURARD, Sidney M. "Self-Disclosure and the Mystery of the Other Man". En: STEWART J. (ed), *Bridges no Walls*. Reading, Mass.: Addison-Wesley Publishing, 1977. p. 173-178

KELLEY, Harold H. y John W. THIBAUT. *Interpersonal Relations. A Theory of Interdependence*. New York, N.Y.:

John Wiley & Sons Publication, 1978. 341 p.

KNAPP, Mark L. y Anita L. VANGELISTI. Interpersonal Communication and Human Relationship. Allyn and Bacon, United States of America, 1999

MARTÍN-BARBERO, J. De los medios a las mediaciones. Comunicación, cultura y hegemonía. México: Ediciones G. Gili, 1998. 300 p.

MEAD, George H. Espíritu, persona y sociedad. Barcelona: Paidós, 1973. 403 p. .

OROZCO Guillermo, Recepción televisiva: tres aproximaciones y una razón para su estudio. México, D.F.: Programa Institucional de Investigación en Comunicación y Prácticas Sociales, Dirección de Investigación y Posgrado, Universidad Iberoamericana, 1990. 77 p.

RIZO, Marta. Comunicología, interacción e intersubjetividad. Exploración teórica de un objeto de estudio necesario para el campo académico de la comunicación en México y América Latina. Monterrey, N.L.: XX Encuentro de la Asociación Mexicana de Investigadores de la Comunicación, 2008.

ROGERS, Carl R. Terapia, personalidad y relaciones interpersonales”. Buenos Aires: Ediciones Nueva Visión, 1985. 117 p.

TAYLOR, Dalmas A. y ALTMAN Irwin. “Communication in Interpersonal Relationships: Social Penetration Process”. En: THIBAUT, John W. y Harold H. KELLEY. The Social Psychology of Groups. New York, N.Y.: John Wiley & Sons Publication, 1959. 313 p.