

EN EL CRUCE DE LAS MIRADAS

Comunicar e informar: un espejo infiel¹

Graciela Sosa²

Uno de los caminos para concretar en la escuela un trabajo en equipo tiene que ver con el grado de comunicación que existe entre sus integrantes. Dicho así tan genéricamente parece una aseveración obvia e innecesaria, porque podríamos decir: "Siempre nos hemos comunicado...", "Yo me comunico permanentemente con los demás..." También escuchamos decir en diferentes oportunidades: "Cuadernos de comunicados", "Los medios de comunicación...", "existen en nuestro país diferentes vías de comunicación...", "Nos comunicamos...", "Es muy comunicativa...", "Les comunico que ...".

Si focalizamos nuestra atención en el último enunciado notaremos que muchas veces utilizamos comunicar como sinónimo de informar, y así creemos que estamos en un circuito relacional comunicativo, pero es falso porque entre **comunicar e informar** existen diferencias.

Un primer paso para encontrar las diferencias que marcaba antes es recordar lo que significan. Dice el Diccionario de la Real Academia Española que *informar* es "enterar, dar noticia de una cosa..." y *comunicar* es "hacer a otro partícipe de lo que uno tiene...", "... descubrir, manifestar o hace saber a alguien alguna cosa...", "conversar, tratar con alguien de palabra o por escrito", "transmitir señales mediante un código común al emisor y al receptor, "establecer medios de acceso entre poblaciones o lugares", "consultar, conferir con otros un asunto, tomando su parecer".

Tomando como punto de partida podemos inferir que cuando informamos:

- actuamos en una sola dirección: alguien dice algo que otro recibe,
- el mensaje tiene que ver con el emisor, pero predomina el tema por sobre los sentimientos que tengamos sobre él, aunque nunca vamos a poder dar a otro un mensaje sin que éste se cargue de subjetividad,
- la respuesta puede darse o no, tal es el caso de los informativos televisivos o radiales, de las circulares informativas, de las exposiciones en las reuniones de personal, de la lectura de disposiciones,
- ejercemos mecanismos de poder porque de acuerdo con la cantidad y/o calidad de la información que brindemos daremos mayores o menores posibilidades al otro, **LOS QUE SE GUARDAN INFORMACIÓN LA MONOPOLIZAN, LOS QUE DESVIRTÚAN MANIPULAN Y LOS QUE DIFUNDEN LA MAYOR INFORMACIÓN DISPONIBLE REALIZAN UNA VERDADERA PRÁCTICA DEMOCRÁTICA,**
- podemos emitir mensajes demasiado generales o ambiguos que, al faltarle precisión o datos que encuadren lo que queremos decir, son llenados con la interpretación del receptor o las interpretaciones de los receptores en el caso de

un grupo como es el grupo institucional. Entonces es cuando cada uno aporta "de su cosecha" oscureciendo de tal manera lo que se quiso decir que eso provoca que muchas veces se actúe en forma contraria a la esperada o provoque desconcierto,

- abrimos un circuito de circulación del mensaje, y que, de acuerdo con la calidad de las mediaciones en la transmisión colaborarán o perjudicarán su interpretación (el síntoma aparece cuando nosotros informamos algo, los docentes preguntan porque no entienden y un tercero que no tiene nada que ver con nosotros descifra de acuerdo con su propia interpretación); debemos convenir que cada uno de nosotros tendrá más de un ejemplo en este aspecto,

- utilizamos un código y un determinado registro que nos es personal, una porque somos sujetos hablantes y otra porque somos profesionales de determinado área de la sociedad, esta condición situacional hace que no le hablemos igual a todo el mundo, sino que vamos a variar nuestra manera de informar de acuerdo con el/los sujetos que reciben esta información (un ejemplo podría ser cuando hablamos con nuestros colegas, con la portera, con una madre, con un chico, con el vecino de la escuela, etc.),

- siempre tenemos una intención porque los mensajes no son inocentes sino que están cargados de intencionalidad, siempre queremos algo con lo que decimos (aunque muchas veces no seamos conscientes de ello), expresiones como éstas: "Mañana te traigo lo que me pediste" lleva implícita una promesa, "Nosotros debemos hacer algo" lleva implícito un mandato, y así podríamos hacer una larga lista de intencionalidades de cada enunciado que emitamos o recibamos.

Si la información es la base de nuestras relaciones deberían respetarse algunos principios en forma continua:

- **DERECHO A LA INFORMACIÓN PARA TODOS,**
- **DERECHO A LA LIBERTAD DE EXPRESIÓN,**
- **DERECHO PARA TODOS DE SER TANTO INFORMADORES COMO INFORMADOS,**
- **DERECHO A UNA INFORMACIÓN CENTRADA EN LA REALIDAD.**

Un buen ejercicio en la práctica de informar lleva a que una información deba ser:

- **clara,** cualquiera debe entender el contenido,
- **importante,** para ser lo más extensa posible,
- **precisa,** al conocer las fuentes o utilizar vocabulario adecuado desestimamos toda ambigüedad,
- **reciente,** la información se sitúa siempre en el tiempo.

En síntesis, informar implica un ejercicio de análisis de los diferentes aspectos que se ven involucrados en ella en el grado de complejidad que, de por sí, ya tiene y que forma parte de otro proceso mayor que es el de comunicar.

Recordemos que comunicar e informar son diferentes, aunque tengan muchas cosas en común. Por lo tanto, las implicancias de nuestras prácticas informativas están en el receptor, es él o ellos los que, con sus acciones, nos sitúan en una autovaloración.

El término comunicar tiene otras implicancias, por lo tanto, cuando nos comunicamos:

- reconocemos que hay también una transmisión de información, si no

tenemos algo que decir ¿para qué nos comunicamos, entonces?,

- tanto el emisor como el receptor ponen en juego sus mundos por medio de los cuales elegirán un modo de decir y un modo de leer o interpretar,

- abrimos un espacio de interacción e intercambio, por lo tanto, los involucrados optan por cumplir roles cambiantes o estereotipados, según la modalidad de los grupos docentes,

- intervienen elementos lingüísticos y para-lingüísticos (gestos, pausas, tonos de voz, acompañamiento de la mirada y de la postura del cuerpo, etc.) que condicionan la interpretación de los mensajes,

- ponemos en escena nuestros valores respecto de la vida, las personas, el trabajo, nuestro trabajo, el de los otros, etc.; cada mensaje está teñido de valoraciones, aún cuando sólo creamos que estamos dando un mensaje objetivo,

- utilizamos determinadas estrategias comunicativas de acuerdo con las circunstancias, las personas, las intenciones, etc., y también, un sistema de canales múltiples en el que el sujeto participa en todo momento,

- ponemos en juego nuestras competencias discursivas, lo que Marta Marín define como capacidad para elegir el discurso más adecuado a sus intenciones y a la situación comunicativa, por ejemplo el que cita en su libro *Conceptos Claves de Editorial Aique*: "En una reunión social, se le pide a alguien que ha viajado recientemente que cuente sus impresiones sobre otro país (el discurso apropiado sería el comentario) pero él inicia el relato de una serie de anécdotas hoteleras o narra su viaje de una ciudad a otra (el discurso elegido fue la narración, posiblemente porque su competencia discursiva no era lo suficientemente amplia)".

- hacemos pública una serie de imágenes implícitas o explícitas que tenemos cuando cumplimos el rol de emisor o receptor indistintamente, esas imágenes tienen que ver con:

- * uno mismo y el/los otros,

- * la relación que los vincula,

- * la historia de ese vínculo,

- * los soportes del discurso que se utiliza,

- * la variedad lingüística que utiliza,

- * los discursos sociales que circulan alrededor de ambos,

- * el discurso que es apropiado para la situación,

- * las restricciones temático-retóricas del mensaje,

- * la realidad física y el contexto en general,

- hacemos públicos nuestros temores y tabúes en forma explícita ("tengo miedo que...") o implícita ("No sería imprudente que hagamos tal cosa", ¿Qué dirá Fulana si hacemos esto?); ésto implica que es necesario tener un alto grado de conocimiento y de respeto con las personas con quienes trabajamos,

- estamos obligados a realizar un ejercicio de escucha que implica colocarse en el lugar del otro para entrar en su sintonía y así arribar a una mayor comprensión de su mensaje; en mi opinión, éste es el aspecto más ausente en estos tiempos donde a veces sólo escuchamos lo que nosotros mismos decimos,

- modalizamos nuestros enunciados para persuadir en pos de la negociación necesaria para instaurar o conservar las prácticas democráticas en los equipos

de trabajo, podríamos considerar estos enunciados que ofrecen la variedad de una misma intención:

-Siéntense	En el primer caso tenemos una orden explícita.
-Podrían sentarse....	En el segundo caso la orden se ha teñido de cortesía o de ironía, según la circunstancia .
-¿Nos sentamos?	En el tercer caso al utilizar el nosotros involucra todos en la acción, por lo que la orden no parece orden sino invitación.

Sería interesante hacer una reflexión acerca de la frecuencia y las ocasiones en las que hemos utilizado estas expresiones.

- construimos puentes hacia las otras personas, construimos espacios de comprensión y contacto.

A modo de cierre, podemos decir que este fenómeno tan complejo como lo es la comunicación tiene una relevancia muy grande si queremos trabajar en equipos de trabajo, y, que, es también un proceso y no un acto, por lo tanto, una práctica constante garantizada desde los lugares directivos llevará a una transformación institucional hacia una organización democrática de la escuela.

Es necesario recordar que las reflexiones y los aportes que aquí expusimos forman tan sólo una punta del iceberg, que las prácticas nos darán cuenta del grado de comunicación que hemos construido, que existe mucho material para continuar profundizando en el tema, pero que no es ése el objetivo de este trabajo.

Bibliografía

- BARREIRO, Telma, **Trabajos en grupo**, Kapelusz, Bs.As., 1997.
MACCIO, Charles, **Práctica de la expresión**, Paidotribio, Barcelona, 1997.
MARÍN, Marta, **Conceptos claves**, Aique, Bs. A., 1992.
O'CONNOR, J. y otro, **Introducción a la P.N.L.**, Urano, 1993
VAN DYJK, T., **La ciencia del texto**, Paidós, 1978.

Notas

¹ El presente trabajo es producto de la reflexión y del trabajo realizado en el marco del Curso Capacitación del Circuito "F": Modelos Institucionales y nuevos roles para la transformación.

² Profesora para la Enseñanza Primaria. Profesora de Castellano, Literatura y Latín. Docente del ISP Nº 3.