

# Preambular la acción comunicativa.

Paula Navarro.

Cita:

Paula Navarro (2025). *Preambular la acción comunicativa. Segundo Congreso Latinoamericano de Trabajo Social de la UNVM. Universidad Nacional de Villa María, Villa María.*

Dirección estable:

<https://www.aacademica.org/segundo.congreso.latinoamericano.de.trabajo.social.de.la.unvm/28>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/ecAo/QUY>



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons.  
Para ver una copia de esta licencia, visite  
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.es>.

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite:*  
<https://www.aacademica.org>.

Este trabajo sintetiza una acción formativa que ofrece el Instituto Académico Pedagógico del Instituto de Ciencias Sociales como Diplomados de la Escuela de Gobierno. Esta última, opera como espacio de capacitación con el dictado de cursos de pregrado y genera así vinculación desde las diferentes disciplinas de las Ciencias Sociales con la comunidad regional, provincial y nacional. En esta oportunidad se destaca la relevancia de la Comunicación Social, mediante conceptos y prácticas del Módulo de Comunicación de la Diplomatura en Gestión de Residencias de Larga Estadía para Personas Mayores.

Se aborda el valor de la comunicación humana desde la Teoría de la Acción Comunicativa desarrollada por el filósofo alemán Jürgen Habermas en 1981; considerada como una de las contribuciones más importantes al pensamiento filosófico del siglo XX. Se basa en la teoría crítica de la Escuela de Frankfurt. La Interacción comunicativa es el proceso por el cual los seres humanos comparten información entre sí. Se centra en el uso del lenguaje para lograr la comprensión entre las personas. Es así que la comunicación como acción performativa permite a los individuos comprender y transformar el mundo. Refiere a la intersubjetividad, como proceso para alcanzar acuerdos a través del diálogo como fuente para el conocimiento y el entendimiento. Se centra en el uso del lenguaje para lograr la comprensión.

Se trabaja metodológicamente en el reconocimiento de la acción comunicativa con teoría y herramientas en habilidades blandas como el manejo de tres aptitudes: asertividad, empatía y escucha activa.

En los encuentros de la Diplomatura en Gestión de Residencias se realiza el intercambio de conocimientos mediante la realización de diagnósticos, lecturas y debate de material bibliográfico y actividades prácticas grupales que intervienen en el reconocimiento de la comunicación como acción permanente y transversal de la praxis cotidiana en el entorno inmediato de sociabilidad.

Habermas analiza las condiciones de la racionalidad de la acción social a partir de la interacción basada en el uso del lenguaje, apoyado en el principio de que la razón subyacente en la acción de los sujetos es una propiedad de las estructuras de comunicación, más no de los individuos por sí solos. Logró construir una teoría comprehensiva de la sociedad y de la comunicación social a partir de los conceptos de “sistemas” y “mundo de la vida”.

Para el filósofo y sociólogo alemán el “mundo de la vida” se compone de tres aspectos: la cultura, la sociedad y la personalidad, cada uno de los cuales hace referencia a pautas interpretativas o suposiciones sobre cómo la cultura ejerce una influencia sobre la acción, sobre cómo se van estableciendo pautas determinadas en las interacciones sociales de las personas y así, como se estructura un modo de ser de las personas.

El autor sostiene que a través de este tipo de interacción se logra la realización y comprensión de cada uno de estos elementos; posibilita la reproducción de los mundos de la vida de los sujetos y refuerza a la cultura como un subsistema de representación de la realización de la vida social.

Concibe que uno de los descubrimientos que se constatan en la sociedad moderna tiene que ver con la relación entre el saber y la racionalidad expresada en la acción comunicativa:

“la estrecha relación que existe entre saber y racionalidad permite sospechar que la racionalidad de una emisión o de una manifestación depende de la fiabilidad del saber que encarnan” (Habermas, 1987b, p.24).

En torno a la idea del mundo de la vida, Habermas plantea la idea de sistema, una idea que toma desde Talcott Parsons y que representa a hechos comunicativos “externos al sujeto”. Sugiere la necesidad de alcanzar una pragmática universal, es decir, un conocimiento (o “ciencia”) sobre la lingüística capaz de integrar las estructuras (o subsistemas) universales y validados ciencia del lenguaje basada en estructuras universalizadas y válidas en cualquier contexto comunicativo como el horizonte de los sujetos.

La acción comunicativa es la interacción entre dos sujetos capaces de comunicarse lingüísticamente y de efectuar acciones para establecer una relación interpersonal. En esta última modalidad de acción capaz de concretar una relación interpersonal, Habermas concibe las posibilidades de alcanzar el entendimiento:

“El concepto de entendimiento (Verständigung) remite a un acuerdo racionalmente motivado alcanzado entre los participantes, que se mide por pretensiones de validez susceptibles de crítica Las pretensiones de validez (verdad preposicional, rectitud normativa y veracidad expresiva) caracterizan diversas categorías de un saber que se encarna en manifestaciones o emisiones simbólicas” (Habermas, 1987b, p.110).

Según Habermas, existen ciertos efectos de acción en la comunicación de carácter locucionario -cuando una persona expresa algo-, ilocucionario -cuando una persona expresa algo con el afán de ser comprendido- y perlocucionario -cuando una persona expresa algo con el afán de lograr algo-. Estos efectos se encuentran inmersos en lo que el autor denomina como “elementos pragmáticos formales”.

El sistema social se encuentra definido por un conjunto de acciones y prácticas sociales diferenciadas según racionalidades propias y asociadas según los componentes de las orientaciones que poseen, las cuales están asociadas a funciones específicas que son captadas por los subsistemas.

Su propuesta sobre el mundo de la vida es en sí el de **la acción comunicativa**, ya que este tipo de acción supone la realización de las dimensiones constitutivas del sujeto: cultura, sociedad y personalidad. Da cuenta de la condición humana como un esquema que permite entender al ser humano en la realización de todas sus dimensiones esenciales.

Formula una teoría comprehensiva para analizar a la sociedad en torno a dos formas de racionalidad que están de manera simultánea: la racionalidad “sustantiva” del mundo de la vida y la racionalidad “formal” del sistema, en donde el primero expresa una dimensión interna del sujeto: cultura, sociedad y personalidad, y el segundo una perspectiva externa expresada en la estructura sistémica.

Pretende así describir a la sociedad en sus dinámicas de interacción, sosteniendo que dicha acción tiene como componente esencial las normas de acción definidas recíprocamente entre los sujetos sobre su conducta, por lo que deben ser reconocidas y comprendidas intersubjetivamente.

La acción comunicativa es una parte de la acción social, lo que la vuelve un factor determinante en el proceso de socialización y, además, está mediada por símbolos y responde a la idea de reconocimiento compartido.

Los primeros etnógrafos de la comunicación Gumperz y Hymes (1964) postularon la existencia de una competencia para la comunicación o competencia comunicativa, que comprende lo que un hablante oyente real, dotado de ciertos roles sociales y miembro de una determinada comunidad lingüística, debe saber para establecer una efectiva comunicación en situaciones culturalmente significantes y para emitir mensajes verbales congruentes con la situación.

Para estos teóricos, la competencia comunicativa es un conjunto de normas que se va adquiriendo a lo largo del proceso de socialización y, por lo tanto, está socioculturalmente condicionada. Así pues, esa Competencia Comunicativa exige no solo la habilidad para manejar una lengua sino además saber situarse en el contexto comunicativo de cada comunidad específica, en sus diversas formaciones sociales, culturales e ideológicas.

La competencia comunicativa se manifiesta tanto en los sistemas primarios que son los de la comunicación cotidiana y en los sistemas secundarios que son de mayor elaboración y complejidad. Se configura por la adquisición y desarrollo de una serie de competencias:

- La competencia lingüística se caracteriza por la capacidad de un hablante para producir e interpretar signos verbales.
- La competencia paralingüística es la capacidad de un hablante para utilizar de manera adecuada determinados signos no lingüísticos que le permiten expresar una actitud en relación con su interlocutor.
- La competencia kinésica se manifiesta en la capacidad consciente o inconsciente para
- comunicar información mediante signos gestuales.
- La competencia proxémica consiste en la capacidad de los hablantes para manejar el espacio y las distancias interpersonales en los actos comunicativos.
- La competencia pragmática es el punto de partida de esta competencia es la consideración del hablar como un hacer, que les permite asociar los enunciados con los contextos.

Al ponderar los tipos de acciones comunicativas se hace necesario referir también a la noción de competencia comunicativa planteada por Hymes (1972), referida al uso del lenguaje en actos de comunicación particulares, concretos y social e históricamente situados.

Los postulados de Van Dijk (1997a) que confirma el hecho de que los esquemas mentales, las actitudes y los valores no son solo fenómenos individuales, sino que están presentes en las mentes de los integrantes de una comunidad, al compartir ciertos modelos de representación mental, los miembros de una comunidad cuentan con una base común para conceptualizar situaciones, eventos y actos de habla y también interpretar la ausencia de los mismos.

La acción comunicativa es aquella que permite, en primera instancia, que los interlocutores definan su situación y, a partir de ello, ajusten sus planes de acción, para, finalmente, coordinar la propia acción. Así se produce el entendimiento y el establecimiento de consensos, útiles en las relaciones sociales.

Es entonces que en los encuentros de la Diplomatura en Gestión de Residencias de Larga Estadía para Personas Mayores la propuesta desde lo teórico y las actividades prácticas ponderando la oralidad y en particular la conversación para vincularnos, pre ambular el habla, dar espacios para la deliberación, permitir las argumentaciones racionales y emocionales.

La propuesta teórica del Módulo de Comunicación se basa en que:

- El lenguaje que utilizamos todos los días ayuda a construir nuestra percepción de la realidad y modela el modo en que vemos el mundo, y es, al mismo tiempo, la vía por la cual asimilamos esa realidad. A través de la lengua se expresan los sesgos, valores y prejuicios que atraviesan a una sociedad, en un determinado momento histórico.
- Es un ejercicio voluntario y cotidiano de creatividad que intentamos poner en práctica para modificar nuestra manera de nombrarnos y representarnos en el mundo
- Porque el lenguaje no es producto natural ni biológico, sino una construcción cultural que ha evolucionado con el tiempo.
- Es posible modificarlo y, al hacerlo, transformar también nuestro pensamiento y nuestras conductas, incorporando visiones y prácticas más igualitarias y menos excluyentes.

### **Prácticas en la oralidad**

- Si hay un lugar donde se hace claramente perceptible la dimensión social del lenguaje, es en la oralidad.
- Si bien la exitosa idea de lo que se ha llamado la lengua estándar, ha hecho suponer durante años que estas variedades se pueden ajustar en gran medida a convenciones generales y únicas, la oralidad ha logrado conservar la

heterogeneidad como ningún otro medio discursivo. Por cada situación geográfica, socioeconómica, cultural, generacional, etc.

- Da lugar a una serie de variaciones en la manera de pronunciar, de entonar, de elegir las palabras y la sintaxis, hasta de crearlas (variedades regionales), sino porque además una misma persona varía constantemente sus costumbres lingüísticas según los géneros que utiliza y las situaciones con las que se enfrenta (registros).

### **Competencia lingüística**

- ☐ A la palabra se le han atribuido poderes persuasivos como inductoras de sugerencias: una idea se introduce en el cerebro y éste lo acepta, o como arma retórica, sofisticada o argumentativa para convencer a los demás, también curativos -verbalización catártica-, expresivos -poética- y conativos -meta informativos-, entre otros.
- ☐ Lo cierto es que mediante la palabra no sólo transmitimos información, sino que también planteamos y resolvemos problemas y, por otro lado, regulamos nuestras relaciones sociales.

### **Componentes de la conducta verbal**

#### ☐ **Duración del habla**

- Una duración del habla entre el 10% y el 30% suele ser propia de sujetos introvertidos o inhábiles sociales.
- Entre un 30% y un 80% por lo general -lo ideal es un 50%- los sujetos son vistos como agradables, atentos, corteses y cordiales.
- Un 80% o más de la duración del habla hará que seamos vistos como dominantes, descorteses, atrevidos, egoístas y poco atentos o considerados. Se tiende a hablar más a la gente que gusta y también se asocia la duración del habla con la asertividad, afrontamiento y baja ansiedad social. Lo importante, sobre todo, es compartir la duración del habla.

#### ☐ **Retroalimentación**

- En la dinámica de toda comunicación inevitable mediante diálogo es necesario tener información de los demás sobre nuestras verbalizaciones, de este modo podremos modificar nuestro discurso, según se comprenda, se comparta, se crea, agrade o desagrade, aburra o no aburra.

Clases de retroalimentación:

- **1) De atención:** indica interés por lo que el interlocutor tiene que decir y se acompaña de conducta no verbal muy activa, significa “entiendo”, “apruebo”.
- **2) Refleja:** indica el significado del comentario del que habla “piensas... porque...”, es vista como empática y reforzante.
- **3) Comentada:** se comenta verbalmente lo dicho por el otro expresando un sentimiento asociado; cuando no existe el canal visual se sustituye por retroalimentación refleja.

### **❑ Preguntas**

Son imprescindibles para obtener información, mantener la conversación, mostrar interés e influir sobre la conducta de los demás.

3 categorías (Argyle, 1975):

- a) generales (iniciar conversación) / específicas (mantener conversación);
- b) hechos (obtener información, nuevos temas) / sentimientos (buscar autorrevelaciones), y
- c) abiertas/cerradas (contestaciones largas, ampliar la conversación frente a contestaciones cortas, cerrar la conversación).

### **Comunicación paraverbal**

- Componentes paralingüísticos del habla, el cómo se dice por oposición al qué se dice.
- Las muletillas, vacilaciones y pausas, el volumen, el tono, el timbre, la claridad, la velocidad y la fluidez son determinantes en la calidad de recepción del mensaje.



- Las personas con mayor habilidad social (aunque no necesariamente más creíbles o más persuasivos) tienen un volumen de voz más alto y más fluido).
- Los elementos paralingüísticos raramente se emplean aislados, de este modo el significado del mensaje resulta de una combinación de señales vocales y conducta verbal, siendo evaluados en un contexto y situación determinados.
- La función principal del volumen de voz (intensidad) es hacer que llegue el mensaje al receptor; un volumen de voz demasiado bajo puede indicar inseguridad y suele provocar irritación; un volumen demasiado alto tampoco es conveniente, suele resultar molesto y puede llevar a que los otros eviten futuros encuentros (defensa).
- Los cambios de volumen pueden utilizarse para enfatizar puntos; un volumen constante resulta monótono y aburrido.
- El tono es la calidad vocal
- El timbre, la resonancia está relacionada con la forma de las cavidades orales. Con frecuencia son preferidos los tonos resonantes sobre los nasales.

### **Competencia quinésica**

- El principal sistema de señales emocionales (resistente a la ocultación) es la expresión facial.
- Nos proporciona retroalimentación continua, no sólo de las emociones, sino también de disposiciones o actitudes.

Las 6 emociones básicas (universales e innatas):

- 1) alegría,
- 2) tristeza,
- 3) ira,
- 4) miedo,
- 5) sorpresa y
- 6) desprecio

quedan fijadas en tres áreas básicas del rostro: frente/cejas, ojos/párpados, boca/mandíbula.

- Cada expresión emocional dura muy poco tiempo (centésimas de segundo), así, en ocasiones el origen de una impresión no puede ser explicada (ojo clínico).
- Un indicador continuo son las cejas.
- El resto de las regiones pueden fingir una expresión, lo difícil es:

a) hacerla surgir súbitamente; b) mantenerla, y c) hacerla desaparecer.

- El control de la expresión facial es entrenado culturalmente de forma sistemática, se tiende a ocultar el afecto negativo, a no fijarse en la expresión de los demás por ser demasiado reveladora.
- En cuanto a los gestos, conviene fijarse en las manos (vehículo de expresión emocional), la cabeza (sobre todo, en sus movimientos) y los pies (dado que la mayor parte del tiempo pasan inadvertidos para los demás, suelen ser fiel reflejo del estado emotivo).
- Los gestos son fundamentales en la sincronización de todo el proceso comunicacional que suelen ser apoyo de aquello que resulta más difícil de verbalizar; en ocasiones pueden usarse para ocultar sentimientos.

#### ☐ **La mirada**

- ☐ Se debe aprender a usar como complemento. Se debe evitar contradecir las palabras con la profundidad de la mirada.
- ☐ 80% de las investigaciones sobre comunicación no verbal tienen por objeto de estudio la mirada.
- ☐ Mediante la mirada recibimos información del resto de canales no verbales y también emitimos respuestas no verbales, es, pues, un canal bidireccional.
- ☐ Mientras se habla se mira un 40% del tiempo: inicia el contacto, busca feedback y establece el cambio de turno.
- ☐ Mientras se escucha se mira el 70% del tiempo, recibe la información y completa y globaliza la interpretación del contenido verbal.

- ❑ Entre los errores más frecuentes está no mirar al interlocutor/a o situar la mirada por encima del nivel de los ojos, esto es, directamente a la frente.
- ❑ No conviene evitar la mirada porque perdemos información (por ejemplo, sobre la veracidad de la información referida), una mirada cordial se coloca aproximadamente a la altura de la nariz, entre los ojos, y no debe durar cada golpe de vista más de 1,5 segundos, salvo interés especial.
- ❑ Cuando se necesite transmitir una instrucción contundente y clara sería útil elevar el nivel de la mirada para ganar profundidad en la persuasión.
- ❑ En general se mira más cuando se está lejos, cuando se habla de temas poco relevantes o impersonales.
- ❑ También se mira más cuando estamos interesados en lo que el otro dice o hace, cuando se tiene una mayor implicación o intimidad, cuando se busca reafirmar un estatus superior.
- ❑ Se mira más cuando se tienen necesidades de inclusión.
- ❑ La timidez, el apagamiento, la ocultación, la vergüenza o la sumisión suelen ser razones para mirar menos.

### **Comunicación kinésica**

- En el proceso comunicacional la entrada de información visual es preponderante con respecto a la auditiva, de manera que la discrepancia entre conducta no verbal y verbal es de 5 a 1 a favor de la primera.
- En cada comunicación que hacemos a una persona es 5 veces de mayor importancia lo que le transmitimos corporalmente que lo que le transmitimos verbalmente.
- En la conversación cara a cara un 65% es conducta no verbal y un 35% conducta verbal.
- Flora Davis (2010) puso de manifiesto la relación existente entre habilidad para manejar la conducta no verbal y las habilidades sociales. Argumentó que la

interpretación del comportamiento no verbal requiere elevadas dosis de intuición que parecen poseer en mayor grado las mujeres.

- La conducta no verbal tiene varias funciones relacionadas con la conducta verbal: transmitir un mensaje directo, sustituir, repetir, parafrasear, completar, enfatizar, contradecir (intencionada = ironizar, mentir, manipular, no intencionada = patológica o auto engañosa).

### **Competencia proxémica**

- ☐ Capacidad que tenemos los hablantes de manejar el espacio y las distancias interpersonales en los actos comunicativos.
- ☐ Distancia entre interlocutores, posibilidad de tocarse, estar separados o en contacto, tienen significados que varían de una cultura a otra.
- ☐ Los códigos proxémicos se establecen según la cultura, las relaciones sociales, los roles, el sexo, la edad.
- ☐ La competencia proxémica es la habilidad que tenemos para crear, transformar y apropiarnos de espacios, tanto en la vida pública como privada.
- ☐ Nos permite asignarle significado al respeto o a la transgresión de esas distancias interpersonales y de los espacios codificados acorde a los grupos.

### **Herramientas para la Comunicación Interna**

Las habilidades blandas como la ética, responsabilidad, sociabilidad, facilidad de comunicación, son las competencias que una persona debe poseer y que le permiten relacionarse adoptando actitudes proactivas que permitan generar nuevas ideas, para que las organizaciones crezcan.

La eficacia de la comunicación interpersonal depende de tres aptitudes (Lilian Bustamante, 2003)

# asertividad

# empatía

# escucha activa

## **Asertividad**

- Capacidad de poder decir o afirmar algo, tal como uno lo siente, sin quedarse con la sensación de no haber expresado todo lo que se piensa o estima, pero sin herir a la otra persona.
- Manera de expresar de forma apropiada a cada momento y a cada situación (y según la persona o personas implicadas) las ideas, sentimientos, emociones y opiniones, sin manipular y sin usar ningún tipo de coacción o violencia verbal. (Pérez Ferriz, 2012)
- Incluye una comunicación más eficiente, un control del estrés a través de una mejor relación con otras personas y un manejo adecuado de las situaciones problemática (Huerta Mata y Rodríguez Castellanos, 2006)

## **Empatía**

- Comprender claramente los pensamientos y sentimientos de otra persona y permite ampliar los puntos de vista.
- Existe un impulso trascendente. Surge de sentir un ansia de conexión, el anhelo de una relación con algo más grande y poderoso que nosotros. (Arthur Ciaramicoli y Katherine Ketcham, 2000).
- Las personas empáticas aprenden a sensibilizarse sobre los otros, están dispuestos a escuchar, buscan una posición intermedia, respetan las decisiones que toman los demás, es capaz de dejar de lado sus intereses para anteponer el de los demás, y entienden y respetan las necesidades de los otros.

## **Escucha activa**

- El arte de poner atención al que habla y estar totalmente presente. Dejar de lado cualquier idea preconcebida. Interpretar descriptivamente sin emitir un juicio. Estar alerta a cualquier confusión y hacer preguntas para clarificar.
- Al practicarla generamos confianza en el receptor, la persona que nos habla se siente valorada, se eliminan tensiones, se despejan dudas, porque a menudo, las suposiciones sobre lo que a los empleados les agrada o desagrada, o lo que quieren o no quieren, son peligrosas. Es mejor enterarse y después hacer a los empleados partícipes de la decisión. (Robbins y Coulter, 2010).

- Estudios neurofisiológicos han revelado el hecho de que el cerebro humano es más rápido para procesar información que para producirla. (Huerta Mata y Rodríguez Castellanos, 2006).
- Los seres humanos pueden escuchar un promedio de 282 palabras por minuto sin perder comprensión, mientras que sólo puede hablar a una velocidad máxima de 150 palabras por minuto.
- Significa que somos más rápidos para escuchar que para hablar, lo cual indica que es más importante procurar primero comprender, y después ser comprendido.
- Todos tienen la necesidad de sentir que existen personas que están dispuestas a prestarnos atención. Genera cercanía, aumenta la confianza y eleva la autoestima.

### **Primera actividad grupal**

El primer Trabajo Práctico de este Módulo implicó reconocer el valor de la comunicación Interna y Externa en las Organizaciones representadas por los integrantes de la Diplomatura mediante una actividad de **Diagnóstico** de reconocimiento de las herramientas utilizadas en Comunicación Interna y Comunicación Externa.

Se abordó y exploraron la existencia o inexistencia de coherencia entre la comunicación interna y externa en sus organizaciones, para que la imagen de las mismas sea adecuada y para dar a conocer los valores que se encuentran en el seno de las entidades.

El primer pilar para reconocer el valor de la comunicación es entender que:

“La organización es un sujeto colectivo que utiliza una inteligencia conectiva. Lo importante de una organización ya no es el tamaño sino el número de conexiones que es capaz de establecer. Hablamos de una red relacional interna (inteligencia colectiva) y externa (patrón de conectividad) por la que circulan flujos que articulan la organización en sus entornos”. (Pérez, 2012, p. 157).

Por otro lado, el segundo pilar a considerar es la Planificación global que requiere tener en cuenta los aspectos internos y externos de la organización. Si se pretende cambiar la perspectiva externa de la entidad e internamente la imagen es negativa, el trabajo no será fructífero. Implicó entonces:

1. Analizar el contexto donde se desenvuelve, caracterización cambiante del mismo.

2. Plantear objetivos a corto y largo plazo.
3. Seleccionar las estrategias más adecuadas para lograrlo.
4. Establecer los proyectos para ejecutar las mismas. Los propósitos planteados deben concordar con la misión, visión y valores de la organización.

Se reconoció otro pilar constitutivo y leído desde los aportes de Habermas en cuanto a la racionalidad “sustantiva” del mundo de la vida donde expresa una dimensión interna del sujeto: cultura, sociedad y personalidad de las Residencias de Larga Estadía.

En cuanto al concepto Cultura se propuso analizarlo desde los aportes de Urbina y Peralta:

“Es esencialmente una construcción que describe el cuerpo total de creencias, comportamientos o conductas, saberes, sanciones, valores y objetivos que señalan el modo de vida de un pueblo. Así de manera particular el individuo adquiere por medio de un método de aprendizaje estos conceptos que incluye el nivel del inconsciente del individuo en desarrollo y las formas de instrucción más conscientemente recibidas y que se denomina educación”. (Urbina y Peralta 2013, p.7).

La parte no tangible de la Organización, donde se anclan los principios, los valores, y las normas, y que se denomina cultura corporativa, se proyecta dentro y fuera cuando los miembros se interrelacionan.

El **dintorno** encierra la forma de ser y hacer las cosas en una organización, es estilo de vida de un ser humano que, compartido con otros, dentro de la Entidad, la caracterizan y la hacen particular. Se configura por el conjunto de elementos tangibles e intangibles que quedan en el interior de la organización.

Se reconoció el valor de la **Comunicación Externa** como el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos (proveedores, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación), encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable, o a promover sus productos o servicios.

Aunque se profundizó sobre la **Comunicación Interna** ya que es el conjunto de actividades efectuadas para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan

informados, integrados y motivados, para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. Se trabajó en las 3 Funciones fundamentales de la comunicación interna, que se detallan a continuación:

### **Implicación del personal**

Mantener una relación entre el individuo y la Organización para conseguir que cumpla sus expectativas en el seno de la institución, de manera que asocie la mejora de la entidad a su propia mejora. Se consigue gracias a la motivación, poniendo en práctica un plan de comunicación con los trabajadores, con lo cual se conseguirá que éste se sienta motivado, y que se le reconozca un lugar dentro de la organización.

### **Conseguir un cambio de actitudes**

La dinámica de cambios que la sociedad atraviesa, y la rápida incorporación de las nuevas tecnologías, demanda a la organización un cambio respecto a sus procesos comunicativos.

Es necesario desterrar viejas ideas y procesos sobre el uso de la comunicación. El enfoque comunicativo tradicional, ha de dar paso a otro flexible, capaz de dar respuesta inmediata a los problemas que se generan diariamente, lo cual requiere un cambio actitudinal.

### **Mejora la productividad**

Si se transmite la información operativa eficaz, clara, fluida y a tiempo, y además el personal se encuentra identificado con los objetivos y la cultura de la organización, se consigue una mejora en la productividad. El trabajo se hace mejor y la gran beneficiada es la entidad.

### **Segunda actividad grupal**

Se presentó un **Trabajo Práctico Integrador** cuyo objetivo fue comprender la Acción Comunicativa como un factor esencial para el cambio social, en primera instancia en el Dintorno de la Organización y en segunda instancia en el Entorno en términos de Habermas la racionalidad “formal” del sistema como perspectiva externa expresada en la estructura sistémica.

En concreto, se les propuso a los participantes de la Diplomatura de Residencias de Larga Estadía para Personas Mayores las siguientes consignas:



- ✓ Elegir una actividad Dentro del calendario del 2024 de la entidad en la que trabajan.
- ✓ Pensar un plan para poder comunicar dicha actividad: elegir comunicación interna o comunicación externa.
- ✓ Incorporar en la siguiente tabla las acciones correspondientes a los niveles Estratégico (Plan), Táctico (Programa), Operativo (Proyecto), Ejecutivo (Actividad) y Actuaciones inmediatas (Tareas).

La puesta en común de dicha actividad fue elegida por muchos de los integrantes de la Diplomatura para sus Presentaciones Finales que sintetizó el cursado de 8 módulos - el quinto fue el de Comunicación-. En síntesis, como propuesta formativa se realizó el reconocimiento y apropiación de algunas herramientas que fortalecen la relación intrínsecamente humana entre comunicación y socialización de las personas que forman parte de las actividades cotidianas de las Residencias.

La propuesta de esta Diplomatura brinda los conocimientos teóricos y prácticos para reconocer que la Comunicación es esencial para las Organizaciones y el fortalecimiento de su Cultura, por cuanto, planificar es prepararse y organizarse para el cambio, como forma de cálculo que precede y preside la acción, en la que es transversal la acción comunicativa.

La formación para agentes sociales de las Residencias de Larga Estadía permite conocer y manejar las competencias comunicativas como un área disciplinar del campo de las ciencias sociales, orientada al desarrollo de las dimensiones de praxis comunicativa con sensibilidad y con la intención puesta en el entendimiento para el cambio social.

## **Bibliografía**

Argyle (1975), Bodily communication. London: Methuen en J A. Flórez Lozano, P C. Martínez Suárez, C. Valdés Sánchez (2000). Análisis de la comunicación en la relación médico-paciente Vol. 36. Núm. 3.

Bustamante, L (2003). La importancia de las habilidades blandas en un asesor de imagen. Argentina, Cuaderno 97 Centro de Estudios en Diseño y Comunicación de la Universidad de Palermo.

Ciaramicoli, A, Ketcham, K (2000). El poder de la empatía. Javier Vergara Editor

Davis, F (2010), La comunicación no verbal. Madrid. Alianza Editorial

Garrido Vergara, L., (2011). Reseña de "La Teoría de la acción comunicativa" de J. Habermas. Razón y Palabra, (75).

Gumperz, J. J. y D. Hymes (1964). The Ethnography of Communication en American Anthropologist, vol. 66, N.º 6, part 2.

Habermas, J. 1987b. "Teoría de la acción comunicativa. Volumen 1: Racionalidad de la acción y racionalización social". Taurus, Madrid, 1987.

Habermas, J. 1987c. "Teoría de la acción comunicativa. Volumen 2: Crítica de la razón funcionalista". Taurus, Madrid, 1987.

Habermas, J. 1989. "Teoría de la acción comunicativa: Complementos y estudios previos". Cátedra, Madrid.

Huerta Mata, J J, Rodríguez Castellano, G (2006). Desarrollo de habilidades directivas. México. Pearson Educación

Hymes, D. H. (1971). Acerca de la competencia comunicativa. En Llobera et al. (1995). Competencia comunicativa. Documentos básicos en la enseñanza de lenguas extranjeras. Madrid: Edelsa, pp. 27-47.

J A. Flórez Lozano, P C. Martínez Suárez, C. Valdés Sánchez (2000). Análisis de la comunicación en la relación médico-paciente Vol. 36. Núm. 3.

Pérez Ferriz, J (2012). Comunicación y desarrollo personal. España.

Perez, Rafael (2012). Pensar la estrategia. Buenos Aires, Argentina. Editorial La Crujia.

Robbins, S, Coulter, M (2010). Administración. México. Pearson Educación.

Urbina, A. y Peralta, A (2013). Apropiación social de las TIC y políticas educativas en la educación superior tecnológica. Pistas Educativas (101) p. 7

Van Dijk, T. 1997a. Estructuras y funciones del discurso. Madrid: Siglo XXI.

Velasco, J. 2003. Para leer a Habermas. Alianza Editorial, Madrid.