

MIGUEL STROGOFF, EL CORREO DEL ZAR

Por JESÚS MESA ORAMAS

Introducción

El título del presente trabajo nos remite a la obra homónima de Julio Verne, donde un militar retirado y exiliado, Ivan Ogareff, instiga la invasión de Siberia por los tártaros que, como parte de su estrategia militar, corta la comunicación más allá de los Urales para **impedir el intercambio** entre el zar y su hermano, **situación que demanda de los servicios de un correo**, Miguel Strogoff, para que recorra la distancia que separa a Moscú de Irkutsk.

Este ejemplo ilustra la importancia de la comunicación en la vida cotidiana, capaz de convertirse en el *leitmotiv* de una novela, dada su condición de «**herramienta indispensable para el desempeño humano, tanto a escala individual como familiar y de toda la sociedad**».

A lo antes señalado debe adicionarse que, en la práctica, el proceso de comunicación es más cotidiano de lo que puede parecer a simple vista y, por ello, en trabajos previos este tema ha sido abordado a través de aspectos tales como su **relación con la convivencia**; el **uso (¿o abuso?) de las tecnologías de la información**, así como el indispensable y, no tan frecuente, proceso de **intercambio con el yo interior**.

Se retoma el tema con el objetivo de presentarlo como un sistema de conocimientos que facilita su comprensión y empleo de manera exitosa, sobre todo en el ámbito familiar, donde la convivencia de varias generaciones hace indispensable el uso de la comunicación para lograr una relación armónica, que culmina con dos ejemplos de esta

manifestación social: la música y la comunicación en la empresa

Una palabra mal colocada estropea el más bello pensamiento: Voltaire

El primer aspecto para comprender la comunicación consiste en definirla. Etimológicamente, comunicar proviene del latín *communicāre* que significa: establecer algo en común con alguien, compartir alguna apreciación o idea.

Por tanto, la comunicación se manifiesta a través de un **contacto racional y emocional entre dos o más actores** que **comparten experiencias, conocimientos y sentimientos**, mediante un **intercambio de información verbal y no verbal** (por ejemplo, la gestualidad, llamada también lenguaje corporal); ya sea a distancia empleando medios artificiales o mediante una relación directa; ejerce una **influencia recíproca entre los participantes** y **permite pasar de la existencia individual aislada a la social comunitaria** que dado su carácter humano, incorpora como **elementos distintivos de ese proceso** los inherentes a la **psiquis humana**.

A partir de los aspectos antes señalados, es posible identificar sus componentes fundamentales: dos **sujetos**, el **emisor** y el **receptor**; dos **instrumentos**, el **mensaje** y la **vía de difusión** y cuatro **funciones**: **codificación y decodificación** del mensaje; **respuesta del receptor** que sirve de **retroalimentación al emisor**.

El primer componente, **el emisor (hablante)**, elabora el men-

saje con el propósito de desarrollar una idea que desea transmitir a partir de la **codificación de la información necesaria a través de símbolos** (lenguaje) cuyos significados **deben coincidir con los del receptor**.

Como segundo elemento se tiene **el mensaje**, que es **el contenido de la comunicación**, el cual debe poseer la **cualidad de captar la atención del público objetivo** (receptor). Para ello debe **ser sencillo**, con **palabras o símbolos de fácil comprensión y recordación**, lo que se traduce en cuatro aspectos a considerar y resolver durante su confección: **qué decir; cómo decirlo; cómo expresarlo** (formato) y **quién lo va a decir**. Este último elemento tiene que ser convincente en su comunicación. **Un ejemplo**: en la **comunicación cara a cara**, la misma llega en **más de un 50 % por la gestualidad**.

Una vez elaborado el mensaje, este requiere de un medio para ser transmitido al receptor: **el canal**, que puede ser: teléfono, correo electrónico o postal, palabra oral o escrita, u otra modalidad y **su selección** depende de la **capacidad** de que se disponga y las características del receptor **para lograr que llegue al destinatario escogido**.

Siguiendo la secuencia de presentación corresponde el turno **al receptor (oyente, destinatario)**, quien recibe la información, **la decodifica, la interpreta y la convierte en información significativa para él**, cuya respuesta (retroalimentación) envía al emisor quien evalúa si logró el efecto deseado.

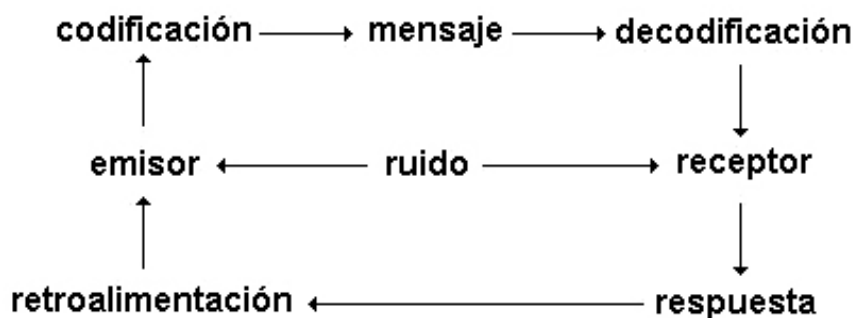


Figura 1. Modelo de comunicación que relaciona sus componentes.

Gráficamente, los componentes mencionados se relacionan como indica la figura 1.

Las palabras van al corazón cuando han salido del alma

Como consecuencia de su carácter humano, **la comunicación incluye el factor psicológico del proceso de transmisión y comprensión de los significados**, que incluye las **barreras psicológicas existentes**, que **pueden localizarse en las personas, en las relaciones entre ellas, o en ambas**.

En el caso de las asociadas a las personas puede señalarse: **la selectividad de la percepción**, determina que el receptor solo capte el mensaje o los aspectos de éste, que por alguna razón le son significativos, ignorando el resto; **los conflictos internos y la ansiedad** cuando se recibe información no compatible con el sistema propio de valores y la psiquis del sujeto y, por ende, trata de disminuirla; **la evaluación prematura o la tendencia a juzgar, aprobar o desaprobar, en lugar de escuchar** todo el mensaje para comprender al que habla y los **supuestos no esclarecidos**, cuando el emisor **elabora un mensaje a partir de hipótesis** que resultan **erradas con respecto a la interpretación por parte del receptor**.

El segundo tipo de barreras, las localizadas, no en las personas sino en las relaciones entre los que se comunican, se corresponde, entre otras, con la **desconfianza** que se produce, **si entre los interlocutores no existe seguridad**, lo que puede dar lugar a que el emisor oculte sus intenciones en la comunicación y que el receptor **no la entienda**, distorsione o rechace el mensaje y las **amenazas o temores, reales o imaginarios**, que colocan a las **personas en actitud defensiva, más que de escucha y reflexión**.

Los factores antes señalados refuerzan la **necesidad del emisor** de poseer **una caracterización lo más exacta posible del receptor** al elaborar un mensaje.

Una cuestión que requiere párrafo aparte, atendiendo a la frecuencia de su presencia en la vida cotidiana, es la relativa a la comunicación oral.

En relación con este proceso es necesario significar las diferencias que emanan de los términos: **oír y escuchar**. Desde el punto de vista gramatical ambas palabras **son sinónimos**, pero la consulta del Pequeño Larousse recoge **una sutil diferencia semántica** que resulta **esencial desde el punto de vista de la comunicación**: **oír** se define como «percibir el sonido», en tanto si se trata de **escuchar** se puntualiza «oír con atención».

El subrayado resalta la necesidad de poner esmero en el intercambio diario de la relación interpersonal. **Escuchar es estar al tanto de lo expresado por el interlocutor**, para **comprender** sus **inquietudes y proyecciones** y en esa misma medida **contribuir a alcanzar sus metas**.

Por tanto, desde el punto de vista práctico, desarrollar la capacidad de escuchar antes de intervenir en un intercambio reviste las siguientes ventajas:

- ✓ Se contribuye a que la conversación sea ordenada.
- ✓ Se comprende mejor los criterios que vierten los participantes, lo que permite emitir una opinión más fundamentada, así como contribuye a llegar de manera más rápida a conclusiones prácticas.
- ✓ Se eliminan las tensiones derivadas de las interrupciones, y contribuye a mantener el hilo de la conversación.
- ✓ Se facilita el desenvolvimiento de la conversación, ésta se convierte más amena y agradable.
- ✓ Se logra la simpatía de los demás.

Finalmente, deben señalarse **las barreras físicas**, tales como las **limitaciones en el sistema auditivo**, más **frecuentes con el avance de la edad** y la **exposición sistemática a sonidos de alta intensidad**.

Es mejor ser rey de tu silencio que esclavo de tus palabras: William Shakespeare

Sin dudas el primer elemento que se identifica con la comunicación es el sonido. Esto lleva a comenzar con su definición. Por sonido se entiende «**la transmisión de una frecuencia** (véase figura del anexo) **determinada en un medio**» que constituye **la sensación auditiva más simple**, denominada **sonido puro**, caracterizado por tres propiedades que

permiten diferenciar un sonido de otro: **la intensidad, el tono o altura y el timbre.**

En cuanto a la **intensidad**, la misma **cuantifica la energía asociada a las ondas sonoras** que llegan al receptor, y que describe el hecho de que un sonido se perciba más o menos fuerte; respecto al **tono o altura**, esta se relaciona con la **frecuencia de vibración de la fuente emisora** y es la que permite a los sujetos diferenciar los **sonidos agudos o altos** (corresponden a frecuencias elevadas) de los **graves o bajos** (se relacionan con las frecuencias bajas) y, por último, la cualidad del **timbre**, que es la que **permite distinguir los sonidos emitidos por diversos instrumentos** (piano, guitarra), que depende del modo de vibrar de cada uno de ellos como un todo.

Conocido qué es el sonido conviene dedicar unas líneas al canal (el oído) que sirve de entrada de estos desde el medio ambiente al ser humano (figura 2), cuya misión es transformar las ondas acústicas (sonido) provenientes del entorno en impulsos eléctricos a nerviosos para que puedan llegar y ser procesados en el cerebro. Un rol protagónico en el proceso lo tiene la **caja timpánica**, la que se encarga de trasladar las vibraciones mecánicas que inciden en la membrana timpánica hasta la ventana oval,

a través de la denominada cadena de huesecillos (figura 2), que deben su nombre (**martillo; yunque y estribo**) a la forma peculiar de cada uno (esta maravilla, tiene un tamaño inferior a un grano de garbanzo!!!!) y, dada sus dimensiones, la exposición permanente a sonidos de alta intensidad puede dañarla permanentemente.

Como resultado de la existencia de todas estas estructuras, el sistema auditivo es capaz de procesar frecuencias entre los 16 Hz y 20000 Hz que constituye el intervalo de la audición humana.

Es evidente entonces que una vertiente peligrosa, dado su adverso impacto sobre el sistema auditivo, es el creciente uso (**¿abuso?**) de los dispositivos reproductores de audio, cuyo relativo bajo costo permite una mayor tenencia por parte de la población, especialmente en los jóvenes.

El resultado es que se ha vuelto común la imagen de personas que caminan «desconectadas» del mundo exterior, incluso manejando ciclos, lo cual sin dudas **representa un riesgo de accidente** al limitar la recepción de alertas sonoras y, que de producirse, traería a la familia la pérdida de uno de sus miembros, generalmente joven o adolescente.

Quien no comprende una mirada tampoco comprenderá una larga explicación: proverbio árabe

La frase escogida encierra un claro mensaje: la importancia de interpretar las acciones del otro, que comunican sin que medie palabra alguna. Dicho de otra manera: en múltiples ocasiones, el silencio dice más que mil palabras. Tres citas son suficientes para ilustrar esta propuesta.

Cuando entramos a un templo en un momento en que no se está realizando ninguna celebración, ese silencio nos proporciona paz y nos convoca a ponernos en contacto con nuestro mundo interior, ese que tanta falta hace y que no siempre realizamos con la regularidad que se precisa para **reajustar si fuera necesario el rumbo.** Un fragmento de un texto en Internet tomado del sitio “Espiritualidad diaria” ilustra las ventajas de desarrollar el arte de hablar sin hablar: **«Tu silencio interno te vuelve impasible... desarrollarás el arte de hablar sin hablar y el poder de la sabiduría del silencio».**

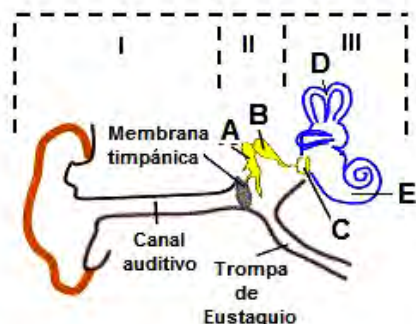
Otra muestra. El sonido y, por ende **la música**, puede considerarse como **antónimo del silencio.** Sin embargo, en ceremonias luctuosas se convoca y **se logra la mudéz mediante la interpretación de la melodía Silencio.** Y no porque se conozca de antemano que ese es su objetivo, sino por el conjunto melódico que posee.

La poesía también tiene su tributo al silencio. Baste este fragmento del poema “Silencio” de Pablo Neruda: /...tendría mucho que decir/pero aprendí tanto silencio/ que tengo mucho que callar/y eso se conoce creciendo.../.

Nunca rompas el silencio si no es para mejorarlo: Ludwig van Beethoven

Todos hemos participado en alguna reunión donde aplica la frase anterior, que puede relacionarse con una manifestación del sonido, los **ruidos**, definidos como **«cualquier sonido indeseado que interrumpe, interfiere en la correcta interpretación del mensaje al enmascarar el de interés»** y, por tanto, produce distorsión en la comprensión del contenido comunicado.

Lamentablemente, cada vez más se hace presente a escala so-



Leyenda:
A: Martillo; B: Yunque; E: Estribo
D: Aparato Vestibular; E: Aparato Coclear
I: Oído Externo; II: Oído Medio; III: Oído Interno

Figura 2. Esquema del órgano del oído

cial un tipo de ruido: los que provocan individuos e incluso instituciones que no respetan las normas de convivencia.

Una de esas tendencias se aprecia en las *llamadas en voz alta y los silbidos estridentes*, para «comunicarse» con otra persona que se encuentra distante. Conste que: *el momento (la hora)* en que realiza esta acción *es condición que no importa*.

Otra vertiente se encuentra en las *conversaciones en un tono alto*, en la cual es posible enterarse que llegó a la carnicería el pollo de dieta, cuyo contenido proteico minimiza la molestia, o que la familia compró un DVD, en este último caso con la «sana» finalidad de «informar de manera indirecta» al vecindario la nueva adquisición.

En esa misma cuerda se encuentra el *empleo de las bocinas de los vehículos* para anunciar a quienes lo están esperando que ya llegó «el driver».

Sin embargo, la siguiente variante parece ser la más molesta, pues a lo reiterado se une su duración más extensa: la *colocación de bocinas en las aceras o portales que obligan a escuchar, cuando esas personas o instituciones quieren, a la intensidad de su gusto (generalmente muy alta), la música de su preferencia*.



La música es la taquígrafa de la emoción: León Tolstoi

Como recoge el encabezado, la música es una manifestación de elevada relación y asociación con las emociones. El término *música* (del griego: μουσική [τέχνη] - mousikē [téchnē], el arte de las

musas), según la definición tradicional, es el *arte de organizar sensible y lógicamente una combinación coherente de sonidos y silencios* (de nuevo aparece el silencio) *utilizando los principios* fundamentales de *la melodía, la armonía y el ritmo*, que corresponde a complejos procesos psicoanímicos.

Desde el punto de vista práctico, esta manifestación requiere de una extensa formulación teórica, que incluye conceptos como el de *nota musical* (en la práctica se utilizan siete: do, re, mi fa sol, la y si), para denotar un sonido compuesto por una sola frecuencia.

Una nota histórica: en el siglo XI el monje benedictino italiano Guido de Arezzo, propuso para memorizar las notas las sílabas de los primeros seis versos del Himno a San Juan (*Ut* quant laxis/*Resonare* fibris/*Mira* gestorum/*Famili* tuorum/*Solve* polluti/*Labii* reatum/*Sancte Ioanes*), cuya traducción es: «*Lava, San Juan, el pecado de sus impuros labios, para que tus siervos puedan cantar con toda su voz las maravillas de tus hazañas*». En el caso de la nota Ut, la misma se sustituyó en el siglo XVIII por «do» para una mejor entonación.

Otro aspecto relacionado con la música (melodía) es que la misma se acompaña del contenido de un texto (letra), la cual además de ser coherente con el sonido, transmite un mensaje a quienes la escuchan y, por tanto, los compositores tienen una responsabilidad social respecto a los valores que proponen en los discursos que difunden.

No es ocioso reiterar que la música cala rápidamente en la juventud y que ésta se apropia de sus textos. Por ello, debe insistirse en que: «*El concepto popular no tiene que estar unido a la grosería, el mal gusto y la pobreza conceptual*».

Llegados a este punto merece párrafo aparte, dada su actualidad

y no pocos ejemplos, aquellos cuyo mensaje no refleja los valores trascendentes del ser humano, y en ocasiones recurre a discursos groseros. La pregunta en este caso es, como escribió alguien, de cuya referencia lamentablemente no dispongo: *¿dice lo que autor quiere o expresa lo que se sabe que se desea escuchar?* Sin embargo ejemplos existen para demostrar que es posible lograrlo.

Como muestra inicial, la canción *When You Tell me That You Love Me* (cuando me dices que me amas), donde uno de los integrantes transmite al otro la huella y motivaciones que le produce esa relación: «Quiero sentirme de esta manera más allá del tiempo/Quiero conocer tus sueños y hacerlos míos./Quiero cambiar el mundo sólo por ti /Todo lo imposible, quiero hacerlo/.../Quiero hacerte ver lo que fui/Mostrarte la soledad, y lo que ella hace/Entraste en mi vida para detener mis lágrimas/Ahora todo es fácil, te tengo aquí».

Otra vertiente presente en el universo musical es la relativa a las valoraciones de nuestras vidas, a la cual nos hemos referido en más de una ocasión y que el Papa Francisco recoge en las 15 enfermedades de la Curia (*¿sólo de la Curia?*), tales como el excesivo apego a las cosas materiales y la loca carrera por apresar el tiempo. Un ejemplo es la letra de la canción *Me olvidé de vivir*: *De tanto correr por la vida sin freno/Me olvidé que la vida se vive un momento/De tanto querer ser en todo el primero/Me olvidé de vivir los detalles pequeños/.../De tanto jugar con los sentimientos/Viviendo de aplausos envueltos en sueños/de tanto gritar mis canciones al viento/Ya no soy como ayer, ya no sé lo que siento./Me olvidé de vivir/.../De tanto jugar con quien yo más quería/Perdí sin querer lo mejor que tenía*.

Como último ejemplo el fragmento de *Por Amor* demuestra

que cuando un autor dispone de una formación profesional sólida y un verdadero sentido del arte, un tema como la Pasión de Jesús, puede llevarse a una melodía popular de forma respetuosa y agradable, incluso para personas no creyentes: *Por amor fue una vez al calvario/Con una cruz a cuesta/Aquel que también por amor/Entregó el alma entera.*

Es imprescindible resaltar que la música, al ser un canal de comunicación, debe transmitir contenidos creadores de opinión y valores, por su especial relevancia y vínculo con jóvenes y niños en etapa de formación.

Consideraciones finales

De todo lo expresado se evidencia que **la comunicación es una manifestación de corte social** y, por ello, inherente a los seres humanos que **incorpora todos los matices psicológicos de su conducta**, al mismo tiempo que constituye un **proceso esencial para el paso de la existencia individual a la social comunitaria** y requiere **del conocimiento de sus fundamentos teóricos para alcanzar resultados significativos** con su empleo, ya sea

en **la vida familiar**, donde resulta indispensable para la **transmisión de valores a la generación más jóvenes y la solución de conflictos generacionales**, derivados de la convivencia de varias de éstas.

Otro aspecto de gran significación es **cuánto de complejo y sensible tiene el proceso natural de la audición**, debido al reducido volumen (**inferior al de un frijol de garbanzo!!!!**) donde ocurre la transformación de las vibraciones del aire (mecánicas) en impulsos nerviosos, de lo cual se desprende la necesidad de **evitar someterlo a estrés sonoro, tales como alta intensidad o prolongadas exposiciones** para prevenir daños permanentes en las mismas, con la consecuente disminución en la calidad de vida.

Por otra parte, pueden señalarse dos caras de un mismo fenómeno: **el ruido como elemento indeseable** de frecuente presencia en el ambiente sonoro proveniente de individuos e instituciones que **nos obligan a escuchar, cuando ellos quieren, a la hora e intensidad de su gusto, la música de su preferencia**. Como dice Chuncha: Alabao!!!!

En contraposición se encuentra la música como componente de disfrute, pues produce deleite cuando se acompaña de textos agradables, ausentes de groserías y chabacanerías, que al mismo tiempo contribuyen a la formación de valores.

Por ello escojo como cierre esta forma de comunicación a través de la letra de la canción *Dele gracias a la vida*, del mexicano José José, un canto a la existencia, sobre todo en un mundo con tantos signos de desesperanza, que reproduzco totalmente por la trascendencia de sus propuestas: «Sé que tiene usted razón/y que son puras verdades/Que las cosas no andan bien/con tantas necesidades/Que en la lucha por vivir/uno pierde la confianza/Que con el amor no alcanza/para sentarse a comer/Pero no pierda la fe/ni abandone la esperanza/Dele gracias a la vida compadre/dele gracias al Señor/dele gracias a la vida comadre/que podría ser peor./Dele gracias a la vida por todo/que la vida es amor/Que ella no tiene la culpa/de todo lo que pasó/Dele gracias a la vida/que es un regalo de Dios».



Nota: Este trabajo es una adaptación del autor de contenidos de su libro *La comunicación en la organización*, Editorial Académica Española (2012).

Términos

Frecuencia. Número de veces que en un segundo (1 s) un punto del material atraviesa la posición inicial (en ausencia de sonido) en un mismo sentido y la unidad de medida es el Hertz (Hz). El recíproco de la frecuencia se denomina periodo (T). En la siguiente figura se ilustra el cálculo de la frecuencia.

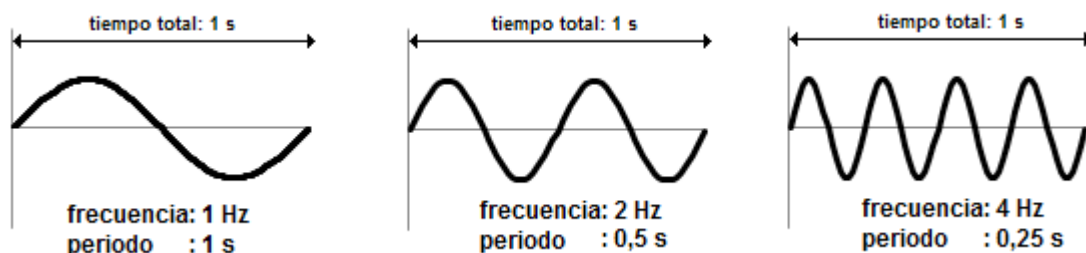


Figura A1. Ejemplos de determinación de la frecuencia y el periodo de un sonido puro.

Fuente: Elaboración propia.