

LA “OTREDAD” EN EL PROCESO DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Ivonne Rosio Ortiz Ruiz¹
Docente Universidad Santo Tomás y Universidad Sergio Arboleda

Cuando se habla de la comunicación en cualquier contexto, casi que de manera inmediata y en algunos casos de forma ajena, se hace referencia a ese proceso lineal donde un emisor tiene el poder de transmitir y un receptor encuentra en ese mensaje la obligación de interpretar. Un esquema que se repite aún en la actualidad dejando su responsabilidad a lo mediático, limitando la participación del sujeto como un hombre que está determinado social y culturalmente, desconociendo su posición en la sociedad y su finalidad en la misma, más si se tiene en cuenta que es en la colectividad donde se hallan esas realidades diversas y la construcción de otras miradas a partir de las propias experiencias y de sus necesidades en un mundo que así lo demanda.

Y es entonces, cuando es fundamental acudir a esa “*comunidad de la comunicación*” propuesta por López (2003), que plantea un proceso de liberación de ese sujeto que hasta entonces ha estado oprimido gracias al monopolio de pocos que ostentan un poder o de esa burocracia que en búsqueda de una dominación desconoce la capacidad del ser en su comunicación con el Otro, en esa disposición permanente para establecer vínculos, obstaculizando ese relacionamiento que no permite a partir de las diferencias desarrollar perspectivas conjuntas, de construcción colectiva y de interés común. Es preciso comprender que la comunicación humana, requiere de una inmersión de los actores sociales, una comunicación que sea inclusiva pero sobre todo que posibilite el entendimiento a partir del diálogo donde se respete esa *Otredad* en el reconocimiento de sus antecedentes históricos, en su aprehensión de la cotidianidad, un sujeto que exige en palabras de López (2003) saber quién es el homo comunicans y cómo se ha formado.

Así lo establecido también Freire (1973) al señalar que el sujeto pensante no puede pensar solo: no puede pensar sin la coparticipación de otros sujetos, en el acto de pensar, sobre el objeto. Y siendo el mundo, precisamente un mundo de comunicación es necesario asumir una reciprocidad que no puede fracturarse, una inclusión que motiva a ese contacto y a la unión de saberes y haceres”; tal y como lo manifiesta Estrella Israel Garzón, comunicar la diferencia es un proceso complejo que requiere la voluntad de interacción y, especialmente, la superación de prejuicios y estereotipos.

Una mirada tradicional de la comunicación

La ***Comunicación*** es un proceso que se da entre dos o más sujetos para el intercambio del conocimiento, quienes a través de un diálogo establecen una significación partiendo de la realidad. Y es en esa interacción que se hace evidente una intención, donde la construcción y emisión de un mensaje persuasivo permite el mantenimiento, el cambio o la neutralización de posiciones. Lo anterior, complementado con una administración comunicativa oportuna (poder) que debe partir de las necesidades propias y del entorno, posibilitando esa relación social.

De esta forma de acuerdo a lo que plantea Pérez (2001) el propio origen del término comunicación encierra las ideas de integración (crear vínculos comunes) y de la esfera pública en que se generan (la ciudad) y a la cual fortalecen. Dicho en otras palabras la comunicación es tan antigua como el

¹ Comunicadora Social, Periodista y Comunicadora Organizacional. Docente Universidades Santo Tomás y Sergio Arboleda. Bogotá, Colombia.

hombre y es tan común como la misma cotidianidad. Existe desde el momento en que nacemos, en procesos básicos tales como “reclamar alimento a una madre o cerrar una negociación”. Sin embargo en ocasiones este proceso ha sido desvirtuado, asumiendo ese intercambio desde lo operativo, tal vez con una perspectiva mecanicista y poco participativa.

Entre las teorías de comunicación que más llaman mi atención por ese sistema lineal, de poder y dominación sobre el Otro, se encuentra el modelo de Shannon y Weaver y la Aguja Hipodérmica. El primero basado en el paradigma matemático donde la fórmula estímulo - respuesta (E – R) dirige su foco de atención a la efectividad en la transmisión del mensaje seleccionado, centrando su orientación en la influencia hacia el individuo; en otras palabras vista la comunicación desde este ángulo como el “conjunto de procedimientos por medio de los cuales un mecanismo (...) afecta a otro mecanismo”, entendiendo que en esta teoría el problema radica en lo técnico y no en lo humano, ya que si la transferencia de información no se hace con precisión y se produce eficazmente no se daría esa comunicación. Así lo señala Weaver (1972) al afirmar que “los problemas que han de estudiarse en un sistema de comunicación tienen que ver con la cantidad de información, la capacidad del canal de comunicación, el proceso de codificación que puede utilizarse para cambiar un mensaje en una señal y los efectos del ruido” (p.36).

En el segundo caso, fue la teoría de la “Aguja hipodérmica o bala mágica” la que expandió la idea de una influencia directa y uniforme en las audiencias, destacando el poder de los medios de comunicación tradicionales. Teorías como la cibernética y la matemática, junto con el paradigma comunicacional consolidaron los procesos comunicativos en la sociedad moderna advirtiendo su dominio sobre las conductas humanas. Así mismo en la posguerra surge la inquietud sobre los efectos que podría provocar la comunicación de masas en la sociedad. Y aunque no se debe desconocer la importancia de lo masivo, es fundamental reconocer que la comunicación va más allá, en términos sociales, dando paso a la existencia de otras miradas que no pueden ser agotadas en lo mediático y que contrariamente dan respuesta a los procesos de interacción, intercambio e integración de los actores colectivos.

Hacia un encuentro más humano con el proceso comunicativo

Llama especialmente la atención lo dicho por Cortés (2009) en su documento, “***Medio siglo en busca del desarrollo***” al señalar que son numerosos los responsables de programas de comunicación y educación que parecen creer que la consecuencia de un mensaje se debe directamente a su repetición por uno o más medios, dejando en manos de estos la única responsabilidad de lograr una comunicación efectiva y la posibilidad de entrar en un intercambio con el “Otro”, olvidando que definitivamente es en el propio contexto, en las relaciones interpersonales, la cultura y todas las formas de comunicación existentes, junto con su aprendizaje, donde los sujetos encuentran esa dinámica de interpretación de su propia realidad social.

Lo anterior como parte de esa necesidad de acabar con la visión de una moderna dominación que mantenía una sociedad sin oposición, reflexión o crítica ante su cotidianidad, una colectividad paralizada ante “*la racionalidad tecnológica sustituta de una acción de cambio profundo*”. No en vano, en el documento “*La réplica crítica, el dependentismo económico, político, militar y comunicativo – cultural*” se hacen evidentes los aportes de teóricos que bajo un nuevo paradigma de la comunicación, conciben unas líneas fundamentales en el desarrollo del campo entendiendo que es prioritaria una comunicación horizontal, participativa, con derechos, recursos y flujos de información equilibrados.

Tal y como se ha señalado la comunicación, en un sentido amplio, debe ser entendida como un proceso social vital, direccionado hacia la condición humana que en la construcción de un mundo real genera todo tipo de manifestaciones, formas de relación culturales, de organización y expresión. Es por esta razón que se hace indispensable comprender que un programa comunicacional destinado a apoyar el progreso comunitario, puede concebirse de acuerdo a Alfonso (2011) como un *“proceso social diseñado para buscar el entendimiento común o consenso entre todos los participantes de una iniciativa de desarrollo, creando así una base para la acción concertada”*.

En este orden de ideas el proceso comunicativo es visto como esa opción que permite a las personas que saben hacer buen uso de ella (intencionalidad), alcanzar una ventaja dentro de su supervivencia y conseguir un poder social (nivel estratégico). La primera categoría como la forma de influir en el otro, lo que lleva a establecer por algunos autores que la intención de comunicar y persuadir son palabras sinónimas. Si no hay intención, no hay mensaje y si no existe este último, difícilmente podría hablarse de una interacción, de un intercambio, de una relación social. Y en cuanto al segundo nivel hago referencia a lo que señala Pérez (2001): *“si queremos canalizar la fuerza de la comunicación para llevarla a nuestro terreno, si queremos domar ese poder y evitar el efecto boomerang, no tenemos otra opción que gestionarlo con arreglo a ciertos criterios”*.

Otredad y lenguaje: una combinación efectiva en la comunicación participativa

En ocasiones la construcción del lenguaje verbal en los seres humanos se asume de manera reactiva, es decir no se tiene el cuidado al conectar cada uno de los términos, a generar cohesión entre las frases y peor aún, a desconocer en el “Otro” su contexto, espacio y cultura. Pensamos que todo lo que se dice comunica, y tomamos por hecho que lo que sale de nuestras bocas encuentra su sentido, sin percatarnos que quien está a nuestro lado ni siquiera puede procesar una interpretación fiel a lo que se está comunicando. Precisamente según lo que dice Sapir (1929), la lengua se convierte en una guía de la realidad social, sobre todo cuando se evidencia que es esa lengua en particular la que representa un medio de expresión para la sociedad. Tal y como lo establece este autor *“si en un contexto específico dos lenguas que se conviven nunca tienen valores sociales idénticos, incluso aunque ambas sean oficiales, esto plantea un conflicto que podría derivar en diferentes situaciones”*.

En ese constante reconocimiento hacia el Otro que se da a partir de escenarios de inclusión se hace presente el manejo de un lenguaje que posibilita un encuentro más certero y apropiado. Y es en esa compleja relación entre el lenguaje y la comunicación que los vínculos se construyen a partir del *yo y el tú*. Es entonces cuando se dice que el problema radica en esa intersubjetividad, que aunque en los modelos de comunicación es vista en la consecución de ambientes armoniosos entre emisor – receptor o destinador – destinatario, en la realidad estos ambientes carecen de esa utopía, cuando a la hora de comunicar se entiende que cualquier interlocutor tienen en sus manos la posibilidad de generar sentido a través de su participación.

De acuerdo a lo anterior Becerra (2006) afirma que es posible el origen de enfrentamientos entre los interlocutores comprendiendo que en sus mundos diversos y heterogéneos pueden existir miradas contrarias y de argumentación propia. Teniendo en cuenta este punto de vista Jean Paul Sartre manifiesta que *“el hombre así como descubre que es para así, también es para otro”*, porque solo en la mirada hacia el otro el sujeto puede edificar relaciones conscientes, sólidas y de reciprocidad. Dicho por Becerra (2006) *“yo soy más libre en tanto capto para mí la libertad del Otro”*, comprendiendo que es en esa libertad de comunicación que los seres son concebidos dentro de una igualdad y un equilibrio que no puede ser alterado, en palabras de este un *“encuentro con el Otro*

significa la constatación de un choque, el de dos libertades que se hallan en el plano de la facticidad” (p.12).

El proceso comunicativo y el valor del Otro

En un mundo globalizado donde los escenarios de respeto y tolerancia han sido reemplazados por distintas formas de desconocimiento a través de la discriminación, el racismo y la xenofobia, se espera retomar el valor hacia el Otro como una respuesta para alcanzar la transformación social a través, precisamente de esas relaciones de mutualidad que son necesarias para conseguir procesos comunicativos óptimos y acordes con las necesidades del colectivo.

El conflicto radica en ignorar o anular al sujeto como aquel que tiene la responsabilidad y la capacidad de encontrarse con su propio ser y con el de sus semejantes para construir a partir de esa correlatividad caminos de desarrollo y de negociación. Porque es en esa comunicación con el *Otro* que se posibilita un intercambio coherente, profundo y de conocimiento recíproco, colocando de acuerdo a lo planteado por Rizo (2006) un reconocimiento donde se pone en común “*saberes y haceres*” que implican una armonización, siendo el aprendizaje un proceso alterno, no de imposición, sino de concertación.

Es el sentido de motivación el que faculta que ese *Otro* pueda abrirse a la exploración de distintas miradas, a la comprensión de su papel en la comunidad, pero sobre todo a la opción de participar como intérprete de su existencia en las decisiones de vida que involucran a sus semejantes. Y es en ese diálogo con el *Otro* que de acuerdo a Alsina (2001) es preciso estar abiertos al cambio, a entender que no hay posiciones universales, que todo puede ser sometido a crítica, a aceptar tal vez lo que no nos guste, a concientizarnos de nuestros errores, a la posibilidad de herir susceptibilidades y de saber que nada resulta imposible cuando existe la intención, el compromiso y la aceptación hacia los semejantes.

Así lo ha manifestado también, el poeta sevillano Antonio Machado citado por José Luis Aguirre (2009) en su documento, “*Comunicación sin identidad: las caras de una Latinoamérica con sellos culturales propios*”, quien asegura que esa Otredad está representada en el “*tú esencial*”. Y es en la existencia de todas las conciencias que la Otredad encuentra su razón de ser. Entendiendo que al comprender la heterogeneidad del individuo se construyen reflexiones bidireccionales, mediante esa convivencia “*fraternal entre los hombres*”, siendo estos, escenarios de expresión, de intercambio, y de una necesidad latente de comunicar realidades. Un contacto directo que debe permear incluso esa concepción de individualidad y saberes limitados a una construcción particular, de no implicación y de indiferencia.

En otras palabras, es dejar de hablar del “*yo esclavizante*” ese que en el proceso comunicativo lineal, tiene la última palabra, se impone y asume un papel de autoridad, para lograr una mirada desde “*nosotros*”, donde el intercambio se hace a partir de lo comunitario, de lo grupal, en colectividad pensando a partir del individuo en los Otros, y asumiendo en esas experiencias conjuntas nuevos caminos de reciprocidad, de entendimiento, de apropiación y de reconocimiento. Es así como el derecho a la comunicación e información encuentra en esa *Otredad* un sentido, porque es en la implicación de los actores sociales donde se desarrolla esa libertad para expresar, participar, intercambiar conocimientos y desarrollar espacios democráticos en la construcción de una mejor calidad de vida.

Lo anterior para comprender que en la exploración de ese sentido existencial tal y como lo ha señalado Aguirre (2004) es necesario ir “más allá de la mirada unívoca y pobre del contacto informativo al que muchas veces hemos reducido la riqueza del proceso comunicativo”. Porque es en la comunicación como dinámica de la interacción humana donde se halla ese encuentro propio dependiente y en conexión con el Otro, así lo afirma el autor, “nadie puede ser, sin la presencia del otro, y nadie alcanza la afirmación de su existencia sin la capacidad de encuentro comunicativo con un semejante, el que a su vez es intrínsecamente distinto”.

La Otredad como factor de inclusión en la comunicación dialógica

Para iniciar este apartado es importante traer a colación la frase expresada por Steiner (1989) “La Otredad que nos penetra nos hace Otros”. Lo anterior para comprender que en ese diálogo la palabra adquiere un sentido particular, un sentido que le permite ser generadora de un acto que involucra a las dos partes. Y es en la palabra donde se encuentra esa relación recíproca entre el que habla y el que escucha, “cada una de las palabras expresa el uno en relación con el otro... una palabra es un puente formado entre el yo y el otro... Una palabra es el territorio compartido por ambos” (Voloshinov, 1986).

Es decir, procesos de inclusión a través de la palabra, de las expresiones, emociones, de esas manifestaciones que nos permiten sentirnos activos y participantes, demostraciones que son espontáneas y que responden a la comprensión del Otro como protagonista de esa cotidianidad, dicho de otra manera espacios que permiten alcanzar formas colaborativas de interacción. La inclusión en esta comunicación dialógica, de acuerdo a Shotter (2009) permite la capacidad de establecer momentos compartidos de referencia común, llega a comprender el sentido interno en el ser del Otro, conoce “que se siente” ser y posibilita la creación de formas únicas y novedosas de “continuar” en determinadas situaciones superando el estancamiento en las relaciones sociales y buscando la innovación a través de nuevos vínculos.

Cada uno de los individuos están llamados a promover escenarios de implicación, de apropiación y de sentido a partir de las prácticas conjuntas y entendiendo que más allá de los comportamientos del Otro, existe un sistema cultural, de formación y de identidad que lo determina. Realidades que aunque no convergen, en ocasiones, en puntos equidistantes, si encuentran en las diferencias una línea de equilibrio, de sana concertación y de pactos bilaterales que construyen, enriquecen y fortalecen el conocimiento. En palabras de Aguirre “el encuentro como un reto ético, el de ser dejando ser, el de dar recibiendo y a su vez el de recibir dando. Este espacio de edificación compartida escala al nivel existencial, donde se podrá indicar que se es con y desde la presencia del Otro, de aquel que es distinto y a su vez diverso”.

Comprender el significado de la Otredad es despojarse de la subjetividad y los límites que impone la individualidad para establecer relaciones con los semejantes y encontrar en sus realidades un mundo compartido y orientado a las necesidades mutuas. Es fomentar la coparticipación entre los sujetos frente al acto de comprender, en palabras de Freire (1973) “la significación del significado”.

La Otredad representa para el proceso comunicativo una reciprocidad que se construye a partir de experiencias comunes y que no puede romperse por los actos de exclusión. Tal y como lo señala Robert White para alcanzar esa felicidad y satisfacción en el oficio de la comunicación es indispensable comenzar por conocer la propia capacidad como seres comunicantes, el dominio que se tiene frente al arte del lenguaje y la posibilidad de construir sentidos con Otros.

Desde la creación de la humanidad, es significativo entender cómo es necesario encontrar desde nuestra propia mirada del mundo, una disposición para establecer vínculos con “*Otros*” bajo la construcción de nuevas perspectivas, que en algunos casos no son coincidentes, siendo precisamente esas diferencias las que posibilitan una edificación colectiva y de interés común. Ese Otro representa el semejante con el que se tiene una conexión que aporta al crecimiento cognitivo, a generar espacios de interacción mediante la inclusión, reconociendo su valor, igualdad y el derecho que posee para comunicar.

Y es en ese espacio relacional, de encuentro entre el yo y tú, de apropiación con el Otro que los actores en su correlatividad se reconocen y resignifican en sus cualidades, defectos y actitudes, dentro de una diversidad que los hace únicos y particulares, con el fin de afianzar esa voluntad de participación, de cooperación, de colaboración compartida, que permite construir sentidos, en la “reedificación de su propio ser nunca absoluto, ni acabado” (Aguirre, 2009 p. 5).

La comunicación como proceso supone una mutualidad, es alcanzar lo que se espera de manera colectiva de un modo compartido. No hay comunicación con la presencia de un solo individuo, es fundamental encontrar dos o más involucrados que de manera concertada promuevan ese diálogo de saberes y haceres para la transformación de proyectos existenciales. Frente a lo cual Aguirre (2009) expresa que “el monólogo es la condición de aislamiento y de encierro propia de un ensimismamiento que hace imposible la experiencia de encuentro edificante con los otros”.

La libertad de expresión, de emociones y manifestaciones se convierte en una aproximación real en la construcción para la apropiación del Otro y su implicación como actor que determina cambios sociales y de desarrollo.

BIBLIOGRAFÍA

- **AGUIRRE, José L. (2004).** La Alteridad Dialógica desde la Interculturalidad caminos para comunicar la diferencia. IV Encuentro Nacional de Investigadores de la Comunicación. Cochabamba. 11 p. (Documento en PDF).
- **AGUIRRE, José L. (2009).** Comunicación sin identidad: las caras de una Latinoamérica con sellos culturales propios. Punto Cero. 12 p. (Documento en PDF).
- **ALSINA, M. (2001).** Teorías de la Comunicación. Ediciones Universidad Autónoma de Barcelona. Belaterra. 235 p.
- **BECERRA, Witton (2006).** La otredad en el discurso: hacia la comprensión de una problemática lingüística y educativa. 13 p. (Documento en PDF).
- **CORTÉS, Carlos E. (2009).** La comunicación al ritmo del péndulo: medio siglo en busca del desarrollo. 32 p. (Documento en PDF).
- **GUMUCIO, Alfonso (2011).** Comunicación para el cambio social: clave del desarrollo participativo. En signo y Pensamiento. Vol. XXX, número 58, enero – junio. Pontificia Universidad Javeriana. 26 – 39 p.
- **HERRERA, Karina.** “La réplica crítica, el dependentismo económico, político, militar y comunicativo – cultural”. 12 p. (Documento en PDF).
- **LÓPEZ, Guilebaldo (2003).** La Utopía de la Comunicación, entre las Fronteras de la Sociedad de la Información y la Comunidad de Comunicación. Revista Razón y Palabra. Febrero – Marzo No. 31. En: <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n31/glopez.html>
- **PÉREZ, Rafael (2001).** Estrategias de Comunicación. Ediciones Ariel Comunicación. Primera Edición, España.
- **REIGADA, Alicia (2008).** Barreras Culturales y Barreras de Género: la construcción de la “Otredad” a través de la prensa. Grupo de investigación en Comunicación y Cultura. Facultad de Comunicación. Universidad de Sevilla. 18 p. (Documento en PDF).
- **RIZO, Martha (2006).** Cultura y Comunicación Intercultural. Aproximaciones conceptuales. Revista Asociación Nacional de Programas de Postgrado en Comunicación. Universidad Autónoma de la ciudad de México. 19 p. (Documento en PDF).
- **SHOTTER, John (2009).** Momentos de Referencia Común en la Comunicación Dialógica: una base para la Colaboración Inconfundible en Contextos Únicos. University of New Hampshire. E.U.A. 10 p. (Documento en PDF).

