

Matices en la Interacción: Hacia una Taxonomía de la Comunicación Humana

Rodrigo Moulian Tesmer

RESUMEN

El artículo analiza críticamente las principales distinciones conceptuales sobre la comunicación humana. Se propone un marco terminológico para el análisis de la interacción que distingue entre eventos informativos, interpretativos, comunicativos, metacomunicativos, empáticos y rituales. Sobre esta base se discute el primer axioma de la comunicación humana enunciado por Watzlawick, Jackson y Bavelas (1995), según el cual todo comportamiento comunica, por lo que no es posible no comunicar. En contraposición, aquí se propone que en toda situación de

interacción humana es imposible dejar de proporcionar información, la que puede derivar en diversas interpretaciones, pero no todo comunica, ni toda comunicación es pragmáticamente eficaz.

1. PRODUCTIVIDAD DE LAS DISTINCIONES.

Un término que sirve para designar todo, no permite distinguir nada. Así sucede, a veces, con el concepto de «comunicación», cuando —por ejemplo— se le otorga como extensión todas las formas de interacción (física, biológica y social). Lo vemos en la siguiente definición, elaborada en el marco teórico de la cibernética (Robert citado en Winkin 1987:13). Comunicación es “toda relación dinámica que interviene en un funcionamiento”. Si aceptamos que toda interrelación o interdependencia funcional es una forma de comunicación, comunicación lo será todo. La comunicación se extiende entonces a la totalidad del universo, considerado como sistema, es decir, un conjunto de elementos estructural y operacionalmente interrelacionados que mantienen interacciones dinámicas entre sí. Lo mismo podemos decir de cada uno de los átomos que constituyen la materia existente en él, de las células, de los seres vivos y las sociedades. Los sistemas físicos, biológicos, sociales y culturales surgen y se mantienen gracias a diversas formas de interdependencia funcional. Sólo que las modalidades que asumen las relaciones entre sus componentes son muy distintas, según la naturaleza de los sistemas. Emplear el término comunicación para designar a todas las formas posibles de interacción supone dejar de distinguir conceptualmente las diferencias cualitativas entre éstas.

La definición proporcionada por Dance (1973:392) es otro buen ejemplo de cómo la ambición conceptual puede oscurecer nuestras

capacidades de discernimiento. Para este autor comunicación es «la elicitación de una respuesta». Esta proposición no establece ningún distingo sobre si la comunicación implica la interacción entre materia animada e inanimada o entre animales y seres vivos. Según Dance el accionamiento de la palanca de un detonador, la transmisión de la corriente eléctrica a una carga explosiva y la subsiguiente destrucción de un trozo de ladera en una montaña es un evento tan comunicativo como la danza de las abejas, la ejecución de una sinfonía o una representación teatral. En esta conceptualización cualquier estímulo -sin importar su naturaleza-, que origine cualquier tipo de reacción, es comunicación.

En otras definiciones, el término comunicación presenta un sentido más restringido que alude bien a acciones, productos o instrumentos. El problema es que el mismo término se emplea para designar múltiples referentes. Fisher (citado en Rodá y Beltrán 1988) registra siete formas de uso del término: a) un proceso o actividad, b) un medio para transportar información, c) el mensaje o los mensajes que se envían, d) un evento o acontecimiento, e) una conexión o contacto, f) el grado de comprensión entre las personas, g) la disciplina o campo de estudio que se ocupa de ella. El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (RAE) nos provee de otras tantas acepciones. De acuerdo a ésta comunicación es: 1) acción o efecto de comunicar o comunicarse, 2) trato o correspondencia entre dos o más personas, 3) unión que se establece entre ciertas cosas, tales como mares, pueblos, casas o habitaciones, mediante pasos, crujías, escaleras, vías, canales, cables y otros recursos, 4) cada uno de los medios de unión entre dichas cosas, 5) papel o escrito en que se comunica alguna cosa oficialmente. Respecto a la primera de estas acepciones (comunicar) la RAE señala los siguientes sentidos: 1) Hacer a otro partícipe

de lo que uno tiene, 2) descubrir, manifestar o hacer saber a uno alguna cosa, 3) conversar, tratar con alguno de palabra o por escrito, 4) consultar, conferir con otros algún asunto tomando su parecer, 5) (antiguamente) comulgar, 6) tratándose de cosas inanimadas, tener correspondencia o paso con otras.

El problema al que nos enfrentan estos listados de definiciones no es ya la excesiva extensión conceptual, sino la distribución del término sobre tipos lógicos distintos. De allí que Winkin (1987:11) califique al término de «irritante» y lo caracterice como «un inverosímil trastero donde se encuentran trenes y autobuses, telégrafos y cadenas de televisión, pequeños grupos de encuentro, una colonia de mapaches...».

El problema de la polisemia del término y de las dificultades para la formalización conceptual se origina, a mi entender, en la amplitud del objeto que intenta comprender, que: a) presenta múltiples manifestaciones y es, por lo tanto, extraordinariamente diverso y b) en cada una de sus expresiones es de enorme complejidad. Así, aún si nos circunscribimos al ámbito de la comunicación humana -que es el objeto de interés de este trabajo- nos encontraremos con diversas formas de conceptualizar el mismo objeto de estudio.

Ya sea por la vía de la extensión conceptual o de la distribución múltiple del término (polisemia) una vez más nos encontramos aquí con la tendencia a asociar la comunicación con todas las formas de interacción humana. Nuevamente, todo es comunicación. Entre las definiciones que claramente apuntan a esto, destaca la que proporcionan Watzlawick, Beavin y Jackson (1995). Para estos autores comunicación es cualquier comportamiento que se realiza en presencia de otra persona. Dado que para el ser humano es imposible no comportarse, puesto que hasta el silencio y la

inamovilidad son comportamientos, se concluye que no es posible dejar de comunicar. Así, para Watzlawick et. al., el enunciado del primer axioma de la comunicación humana es: "no es posible no comunicar". En todas las situaciones de interacción humana siempre habrá, por lo tanto, comunicación. De acuerdo a esto la conciencia, intencionalidad y eficacia no son rasgos constituyentes de la comunicación. Que el mensaje emitido sea radicalmente distinto que el recibido no es un elemento relevante. La comunicación no supone el intercambio de sentido. Toda forma de interacción es comunicación.

Stevens (citado por Newmann 1976) proporciona una definición igualmente amplia. En su perspectiva, comunicación es «la respuesta discriminatoria de un organismo a un estímulo». Cada vez que una modificación ambiental (un estímulo) llega a un organismo y este hace algo con ella, habrá comunicación. Aunque su conceptualización traspase el ámbito humano, su aplicación a éste resulta de especial interés teórico, porque sitúa el problema de la comunicación en las actividades del destinatario. En el marco de su proposición, habrá comunicación cada vez que alguien procese información y asocie algún significado a un estímulo. Así toda la experiencia humana queda subsumida en la comunicación, puesto que el procesamiento de información y la atribución de significados son procesos permanentes en la vida de las personas. La comunicación, en esta definición, descansa en la actividad de un sujeto interpretante. Los casos de interpretación aberrante se considerarían perfectamente comunicativos.

Un tipo de definición menos amplia es aquella que reserva el término para referir a los procesos de transmisión de información o mensajes. Rodá y Beltrán (1988:40) revisan definiciones de varios autores que giran en torno a esta idea. Entre

éstas, la de Berelson y Stainer quienes plantean que la comunicación es "la transmisión de información, ideas, emociones, habilidades a través de símbolos...". Otra definición de este tipo es la de Hund, para quien comunicación es el "proceso de transmisión de señales". Estas conceptualizaciones contienen implícitamente la idea de actividad intencional desarrollada por una fuente, a la que se le puede atribuir el propósito de influir sobre el destinatario, a través de sus mensajes. La eficacia, no obstante, no es un elemento destacado por ellas.

En contraposición, este último factor es el gravitante para otros autores como Moles y Zeltmann (citados por Rodá y Beltrán op. cit.). Según éstos: «La comunicación es la acción por la que se hace participar a un individuo -o a un organismo- situados en una época, un punto R dado, de las experiencias y estímulos de otro individuo -de otro sistema- situado en otra época, en otro lugar E, utilizando elementos de conocimiento que tienen en común». En este enunciado, lo que define a la comunicación es el resultado, la capacidad de hacer participar a otro en un espacio de sentido común. Aquí el término retorna a su significado etimológico: participar, poner en común, comulgar.

El problema de la efectividad también es destacado por Shannon y Weaver (1981). Para ellos comunicación es: «El conjunto de procedimientos mediante los cuales una mente puede afectar a otra». Si bien el interés de estos autores se circunscribe a la transmisión de información, su análisis de la comunicación considera tres niveles: a) Un nivel técnico: con qué fidelidad pueden transmitirse las señales; b) un nivel semántico: con qué precisión las señales transmitidas son recibidas con el significado deseado; c) un nivel de efectividad: con qué efectividad el significado recibido afecta al individuo en el sentido deseado. Los niveles

superiores dependen de los anteriores. Para que la comunicación sea efectiva es indispensable la precisión semántica y la fidelidad en la transmisión de señales.

Pienso como Fraser (citado en Ricci y Zani 1990:33) que «si todo tic, furúnculo, corbata manchada es comunicación, la comunicación se convierte en un término poco útil y no significativo». De allí que el propósito de este trabajo no sea elaborar una definición más comprensiva de la comunicación sino distinguir conceptualmente las diversas formas que puede asumir la interacción humana. Dispongo de referencias de dos trabajos que han intentado una tarea similar. El primero de ellos es de Solomon (citado en Rodá y Beltrán 1988) quien ha propuesto una clasificación de las situaciones de interacción en eventos simples, informativos y comunicacionales. Los primeros serían aquellos que sólo se representan a sí mismos y no remiten a nada distinto. Los segundos, los que representan algo distinto pero del mismo evento. Por último, los eventos comunicacionales serían aquellos en que se atribuye intencionalidad comunicativa a la fuente. En un esfuerzo similar, von Cranach (citado en Ricci y Zani 1990) propone diversas categorías para la clasificación de la interacción humana. Este define como interactivo a todo el comportamiento concretamente perceptible por los participantes de la interacción. Como informativo al comportamiento que es informativo per se, sin que sea un signo que remita a alguna cosa. En tanto, el término comunicativo lo reserva para los intercambios de informaciones que suponen el empleo de un código.

2. UN MARCO CONCEPTUAL PARA EL ANALISIS DE LA INTERACCION HUMANA

Para distinguir los diversos tipos de eventos

que pueden darse en la interacción humana es indispensable disponer de un marco conceptual sensible a las diferencias cualitativas de sus componentes y modalidades. Lo que sigue es un intento de proveernos de éste.

INFORMACIÓN. Etimológicamente informar (del latín *informare*) significa dar forma. El sentido de este vocablo presenta dos direcciones principales, una de las cuales atiende al contenido de la forma, otra a su organización. De acuerdo a la RAE, informar es enterar, dar una noticia, o bien formar, perfeccionar por medio de la instrucción. La información es, entonces, la comunicación o adquisición de conocimientos. En términos lingüísticos, generalmente se la ha identificado con los contenidos semánticos de las proposiciones, es decir, con su significado. Pero, de acuerdo a la RAE, la información también es una propiedad intrínseca de los biopolímeros que tiene su origen en la secuencia de sus unidades componentes. La polimerización es una reacción química en la que dos o más moléculas se combinan para formar otra en la que se repiten las unidades estructurales de las primitivas y su misma composición porcentual. En la estructura de éstas es donde yace la información. La información es, entonces, la organización de la forma. De allí que, por ejemplo, se hable de la información del código genético.

La Teoría Matemática de la Información (Shannon y Weaver 1981) trabaja con un concepto de información que se inscribe dentro de la segunda de las acepciones. De acuerdo a ésta, la información no es el significado del mensaje, sino la medida de la libertad de elección de la fuente o de la organización del código sobre la que esta opera sus elecciones. La información no es lo que se dice, sino lo que podría decirse; no tiene relación con los mensajes individuales sino con el conjunto de los mensajes posibles.

La información es la medida de la reducción de incertidumbre, que una elección opera. Como plantea Eco (1980:55): "el objeto específico de una teoría de la información no son los signos, sino las unidades de transmisión que pueden computarse cuantitativamente, independientemente de su significado: dichas unidades se denominan señales no signos".

Para la Teoría General de Sistemas (Johansen 1986), el término es sinónimo de neguentropía y un factor de la organización de los sistemas. Es información todo lo que permite la mantención de un sistema. De allí que Wiener (1969:17) la conceptualice como «el contenido de lo que es objeto de intercambio con el mundo externo, mientras nos ajustamos a él y hacemos que se acomode a nosotros. El proceso de recibir y utilizar informaciones consiste en ajustarnos a las contingencias de nuestro medio y de vivir de manera efectiva en él». Bateson (1990) agrega que la información es una diferencia que importa o «una diferencia que hace una diferencia». No aparece suficiente, entonces, abordar el procesamiento de la información humana en una perspectiva cuantitativa.

Si consideramos el fenómeno humano en términos sistémicos, la definición matemática de la información resulta limitante. Nuestra principal fuente de información externa e interna son los órganos sensoriales, cuyo operar está tanto biológica como socialmente determinados. En los procesos perceptivos del hombre, la identificación de las diferencias depende de las distinciones culturales que organizan el continuum sensorial. Nuestra percepción es selectiva, pues desecha las señales que no son significativas, y conformadora, puesto que da forma a los datos según nuestras representaciones. De allí que nos parezca más apropiada la definición cualitativa de la información que propone Johansen (1978), para quien ésta consiste en datos provistos de sentido.

SIGNIFICACIÓN. Peirce (1986) define al signo como algo que está en lugar de otro algo, para alguien, en ciertos aspectos o capacidades. Este autor describe a la semiosis -el proceso de significación- como una relación triádica entre un representamen, un objeto y su interpretante. El representamen es aquello capaz de remitirnos a algo distinto de sí mismo. El objeto es aquello a lo que nos remite al representamen. El interpretante es la definición del representamen sobre la cual se establece la relación entre éste y el objeto. Esta definición del signo no establece como rasgos distintivos su intencionalidad y convencionalidad. Para Peirce, el signo no es un tipo particular de objeto, sino cualquier elemento que represente algo distinto de sí mismo para alguien. Morris (1985), de un modo similar, define a la semiosis como el proceso en que algo funciona como signo. Según Morris la semiosis es «una consideración mediada». Los elementos que participan en ella son un vehículo sígnico, un designatum y un interpretante. El vehículo sígnico es el mediador, el designatum es el objeto de la consideración. El interpretante, en tanto, es el contenido de la consideración. Según Morris

la semiótica no se ocupa de un tipo especial de objetos, sino de cualquier objeto en tanto participe de la semiosis.

De acuerdo a esto, la significación, es decir, el funcionamiento de algo como signo no requiere ni exige una intencionalidad comunicativa, ni la existencia de relaciones precodificadas entre unos elementos del plano de la forma y otros del contenido. Basta que alguien le atribuya a algo un significado, es decir emplee a ese algo como un signo. No obstante, se debe destacar la existencia de signos convencionales, portadores de una significación codificada, concebidos como instrumentos para la comunicación.

COMUNICACIÓN. Proponemos preservar el término comunicación para referir a los procesos de interacción simbólica, de participación o de intercambio de sentido entre al menos un par de interlocutores o dos sistemas inteligentes (mecánicos o biológicos). Esto nos permite distinguirla de la significación, entendida como el conjunto de los procesos donde algo funciona como signo. La comunicación aparece subordinada a la existencia de relaciones de significación codificadas (Eco 1980). Los procesos comunicativos requieren de sistemas de significación, es decir, un conjunto de reglas que regulen la producción, interpretación de los mensajes, que articulen y controlen el funcionamiento de –al menos- las dimensiones sintáctica y semántica de los textos. La comunicación, entendida como el intercambio de sentido, se verifica sólo cuando existen códigos que realizan estas tareas. Debe tenerse presente que los significados no se transmiten, sino son producidos o reproducidos por los receptores. Para que se verifique la comunicación es necesario que los interlocutores compartan el conocimiento de los códigos sobre la base de los

cuales se han elaborado los mensajes. Sólo en este marco es posible la transmisión de información codificada.

Desde esta perspectiva, la comunicación se caracteriza por el uso intencional de signos convencionales y la disposición de un marco de conocimientos en común para la interpretación de éstos. La especificidad de la comunicación está dada por la eficacia simbólica, al menos en el nivel semántico; supone la inteligibilidad entre los interlocutores de modo que éstos estén de acuerdo, al menos, en el nivel denotativo de lo que se está diciendo.

METACOMUNICACIÓN: La comunicación no sólo transmite información sino que al mismo tiempo impone conductas (Watzlawick, Bavelas y Jackson 1995). Debemos distinguir los aspectos referenciales y conativos de la interacción. El nivel referencial de la comunicación transmite información denotativa y es sinónimo del contenido del mensaje en la comunicación humana. Corresponde a la dimensión semántica de la comunicación. El aspecto conativo nos sitúa en la dimensión pragmática. Informa sobre el tipo de acto de habla que el emisor remite a sus interlocutores. Nos indica si éste debe entenderse, por ejemplo, como una orden, una súplica o un insulto. Define, por lo tanto, la relación entre los interactuantes. El nivel conativo es metainformativo, porque proporciona información sobre la información, y metacomunicativo porque califica el primer nivel de la comunicación. Los procedimientos metacomunicativos empleados habitualmente por los seres humanos son el tono y la intensidad de voz, los gestos, las posturas y el contexto. Estos elementos expresivos operan como el marco en el que la comunicación verbal adquiere sentido.

EMPATÍA. La empatía es la capacidad de ponerse en el lugar del otro, de compartir la *experiencia alterna*. Se trata de una habilidad comunicativa que permite la comprensión emocional e intelectual de nuestros interlocutores. Con ella, la capacidad comunicativa supera el nivel de las denotaciones para extenderse sobre el campo de las connotaciones hasta alcanzar el nivel de los sentimientos. Cuando la comunicación es empática, hay transferencia emocional, sintonizamos en el estado emotivo del otro. Esto permite ajustar nuestros mensajes a la sensibilidad de nuestro interlocutor, adecuar el tono de nuestra comunicación, definir lo que se debe decir y cómo se debe decir, y evitar lo que resulta inoportuno. Para lograr la empatía debemos tratar de jugar el rol de la otra persona en nuestras mentes y intentar experimentar sus sentimientos desde su propio punto de vista.

COMUNIÓN. En su sentido etimológico, el término comunicación significa comunión, es decir participación en lo común. Quienes comulgan poseen una comunidad de valores y representaciones, participan de una cosmovisión similar, comparten un marco de referencias culturales desde el que se da sentido a la vida. El lugar privilegiado de la comunión es el rito. Estos son un complejo de comportamientos a través de los cuales las comunidades realizan una representación dramática de los límites, es decir actualizan sus sistemas de creencias, de mitos y relatos sobre el plano sobrenatural o sobre el orden del mundo. A través de ellos los hombres regulan social y culturalmente sus relaciones con lo sagrado y actualizan los valores y normas que organizan el espacio profano. Los ritos expresan la comunión y la solidaridad social de los participantes. Ellos comparten no sólo el sentido semántico de las acciones (tanto en el

nivel denotativo, como de las connotaciones) sino también el pragmático. Se trata de una instancia donde la *comunicación se muestra altamente eficaz*. En los ritos las representaciones colectivas cobran vida y se manifiesta la eficacia simbólica. En ellos los símbolos no sólo presentan capacidad para significar, sino producen nuevos acontecimientos en el mundo.

3. HACIA UNA TIPOLOGÍA DE LA INTERACCIÓN HUMANA

¿Toda forma de interacción humana es comunicación? ¿Basta la presencia física de otra persona para que haya comunicación? ¿Todo acto o comportamiento comunica? ¿Todo estímulo comunica? Mi proposición es que no todo lo que ocurre en la interacción es comunicación ni todo comunica. De otro modo no podríamos explicar las grandes diferencias en la interpretación sobre los contenidos y el contexto de interacción que podemos encontrar entre un par interlocutores. Debemos distinguir el procesamiento de la información y la atribución de significados de la comunicación, donde se espera que los interlocutores compartan, al menos, el sentido denotativo de lo expresado.

En los seres humanos, la recepción y el procesamiento de información son actividades permanentes. Los datos que recogemos por nuestros órganos sensoriales nos permiten ajustarnos a las condiciones del medio, de modo mantener nuestra integridad y alcanzar nuestros objetivos como sistemas vivientes. Si aceptamos la proposición que todo estímulo perceptivo comunica, el conjunto de la experiencia humana se resumiría a la comunicación. Diríamos que una mesa comunica, en tanto objeto perceptible. Que las piedras, las manzanas y el mar comunican. Que el frío y el calor comunican. Nuevamente, que todo comunica.

Otro tanto ocurre con la atribución de significados, actividad que aparece ligada al procesamiento de la información. La información –dice Johansen (1978)- es un dato con sentido, un dato interpretado, porque constantemente atribuimos significados a nuestra experiencia y organizamos nuestro comportamiento a partir de nuestras interpretaciones de ella. No obstante, no siempre los participantes de una interacción le atribuyen los mismos significados a ésta. En ocasiones la interpretación de su experiencia puede ser antagónica, al punto que no se está *de acuerdo ni siquiera sobre el contenido de lo que se está hablando*. Aún más, si la atribución de significados es comunicación, el locus de la comunicación no es la interacción entre seres vivientes o sistemas inteligentes. La atribución de significados excede el espacio interaccional. El pronóstico del tiempo sería entonces un buen ejemplo de comunicación, lo mismo que el análisis de muestras de tierra en un sondeo de prospección minera.

Propongo reservar el uso del término comunicación para aquellas situaciones de interacción en las que se produce un intercambio de sentido y los participantes comparten los significados al menos en el nivel denotativo. Desde esta perspectiva, los procesos de comunicación suponen el uso intencional de signos convencionales o naturales. Es necesario que los participantes compartan el sentido de lo que se está diciendo, es decir que empleen un código en común para producir e interpretar los mensajes. La comunicación requiere de un espacio de inteligibilidad compartido, supone un acoplamiento en nivel semántico aunque no necesariamente en el nivel pragmático. Para que haya coordinación de acciones es necesario que exista acuerdo no sólo en el nivel referencial o de contenido sino también en los aspectos conativos de la interacción, es decir, que haya

metacomunicación.

Sobre la base de los elementos conceptuales ya desarrollados, me parece que es posible distinguir al menos seis tipos de eventos interaccionales, que se diferencian cualitativamente: 1) *Eventos informativos*. Aquellos en que se identifica una diferencia significativa, sin que ella remita más que a sí misma. 2) *Eventos interpretativos*: aquellos en que las diferencias significativas son empleadas como signos, es decir, asociadas a otras diferencias significativas distintas de la primera. 3) *Eventos comunicativos*: aquellos en el que se produce un intercambio o participación en el sentido, de modo que los participantes estén de acuerdo al menos en lo que se está diciendo. 4) *Eventos metacomunicativos*: aquellos en que los participantes comparten los niveles referencial y conativo de la interacción, lo que hace posible la coordinación de acciones. 5) *Eventos empáticos*: aquellos en que la capacidad comunicativa se extiende en el plano de las connotaciones hasta el nivel de los sentimientos. 6) *Eventos rituales*: aquellos que los participantes están en comunión, es decir comparten tanto el sentido denotativo de lo que se dice como sus connotaciones y la interacción muestra eficacia en el nivel pragmático.

La comprensión de la naturaleza de los problemas de la interacción humana debe ser sensible a sus matices y diferencias cualitativas. En esta perspectiva no se sostienen predicados de extensión universal tales como “todo comportamiento comunica” del célebre primer axioma de la comunicación de Watzlawick, Jackson y Beavin (1995). Se puede admitir, en cambio, que en toda situación de interacción es imposible dejar de proporcionar información, por lo que todo comportamiento puede dar lugar a interpretaciones, pero no todo comunica ni toda comunicación es pragmáticamente eficaz.

BIBLIOGRAFÍA

BATESON, G. 1990. *Espíritu y Naturaleza*. Amorrortu, Buenos Aires.

DANCE, F. 1973. *Teoría de la comunicación humana*. Troquel.

Eco, U. 1980. *Tratado de semiótica general*. Nueva Imagen y Lumen. México.

JOHANSEN, O. 1978. *La información*. Ediciones Universidad Austral.

_____ 1986. *Introducción a la teoría general de sistemas*. Limusa, México.

MORRIS, Ch. 1987. *Fundamentos de una teoría de los signos*. Barcelona, Paidós.

NEWMANN, J. B. 1976. *Por qué es necesario definir la comunicación*. En *Comunicación y Cultura* de Smith, A. (comp). Ediciones Nueva Visión, Buenos Aires.

PEIRCE. 1986. *La ciencia de la semiótica*. Ediciones Nueva

Visión. Buenos Aires.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. 1992. *Diccionario de la lengua española*. Espasa Calpe, Madrid.

RODÁ, F y Beltrán, R. 1988. *Información y comunicación*. Barcelona, Editorial Gustavo Gili.

RICCI, P. y Zani, B. 1986. *La comunicación como proceso social*. Grijalbo. México.

SHANNON, C. y Weaver, W. 1981. *Teoría Matemática de la Comunicación* Ed. Forja, Madrid 1981.

WATZLAWICK, P.; Beavin J. y Jackson, D. 1995 *Teoría de la comunicación humana*. Editorial Herder. Barcelona.

WIENER, N. 1969. *Cibernética y sociedad*. Sudamericana, Buenos Aires.

WINKIN, Y. 1987. *La nueva comunicación*. Editorial Kairós, Barcelona.