

## "LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN"

Una comunicación efectiva requiere una emisión del mensaje adecuada a la situación. En este sentido, consideramos: 1) el que: contenido del mensaje, que debe codificarse de acuerdo al receptor, apelando a la identificación proyectiva con el mismo; 2) el como, su aspecto formal, determinando su intensidad y extensión, y 3) el cuando, (timing), su ubicación en el tiempo. El fracaso en la formulación ideal del mensaje en una o varias de sus tres facetas, conduce a diversos grados de discordancia y frustración de la comunicación, evaluables a través de la retroacción. La buena comunicación es buen negocio, y no puede quedar librada al azar; requiere, por el contrario, un cuidadoso estudio y programación, periódicamente ajustados a los cambios en la empresa. Drucker define las comunicaciones como "la capacidad de los diversos grupos funcionales existentes dentro de la empresa para comprenderse entre si, y para comprender las funciones y ocupaciones de los demás". No existe, pues, problema en el nivel de la información en si, sino en la mutua comprensión y en los factores emocionales que acompañan y a menudo deforman esa información.

Toda organización industrial presenta dos aspectos: uno, representable gráficamente por medio de organigramas, fluxogramas y jerarquías oficiales, todo ello enfocado desde el punto de vista técnico-lógico, asemejable a una fotografía de la empresa, constituye su organización formal.

Hemos visto que las interacciones entre los integrantes de la empresa, dependen de los procesos de trabajo, siendo inevitables; pero además, mediante ellas se da satisfacción a otro tipo de necesidades, de índole eminentemente psicosocial. Por razones prácticas, el trabajo se realiza en pequeños grupos. Siendo la interacción intragrupal intensa y la intergrupala limitada, y formando esos grupos parte de otros mayores, estando a su vez divididos en subgrupos o camarillas, se generan en sus componentes diversos grados de identificación y sentimientos de pertenencia, siendo de interés su registro periódico mediante métodos sociométricos, para seguir su evolución.

Las comunicaciones informales Son ajenas a vías oficiales, como señaláramos pero pueden ser tiles a la organización. Surgen como consecuencia inevitable de las relaciones entre personas. Pero a veces pueden ser perjudiciales, por la anticipación con que se originan y la deformación que causan con respecto a la comunicación oficial: nos referimos a los rumores, que denotan por su mera existencia, deficiencias de las comunicaciones formales.

Pero en fin, son muchos temas que abordan la información y comunicación, pero me quedo con que la información es unilateral, es decir, no existe retroalimentación. El emisor sólo da a conocer dicha información y no se espera (ni se necesita) una respuesta por parte del receptor. Se trata de un acto que no requiere retroalimentación. Se puede obtener de distintos medios tales como electrónicos o impresos, entre otros y la comunicación es aquel proceso en el que, es necesaria la interacción entrel el emisor y el receptor. La respuesta del receptor es necesaria para que se puede hablar de un acto de comunicación (si tal acto no existe, sólo es información). Mientras la información es rígida, la comunicación es dinámica. En ambas, el código es primordial, ya que sin éste (o si tiene carencias) el mensaje será poco descifrabla o simplemente no se entenderá.