



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS HISTÓRICO-SOCIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ARQUEOLOGÍA E HISTORIA



LAS RELACIONES SOCIALES,  
RELACIONES HUMANAS (RR.HH.) / RELACIONES INDUSTRIALES (RR.II.) / RELACIONES PÚBLICAS (RR.PP).



HUGO E. DELGADO SUMAR  
JULIO, 1986



**Hugo E. Delgado Súmar**

## **PRIMERA PARTE**

### **EL DESARROLLO DE LAS CIENCIAS SOCIALES**

La necesidad que el individuo gregario tiene de la presencia de otros individuos de su especie para poder vivir hace de la sociabilidad<sup>1,2,3</sup> una verdadera necesidad, análoga al hambre o la sed. Como resultado de ello, surge la sociedad<sup>4</sup> como un conjunto permanente de individuos relacionados, básicamente, por una necesidad común de satisfacer imperativos relacionados con su supervivencia.

La Interacción entre Los hombres como de los grupos humanos con la naturaleza exterior, darán como resultado la Cultura<sup>5</sup>, la misma que define Linton<sup>6</sup> como “la configuración de la conducta aprendida (las formas tradicionales y regulares de hacer las cosas) y de los resultados de la conducta (rasgos), cuyos elementos comparten y transmiten los miembros de una sociedad”.

Consecuentemente, Cultura y Sociedad no son sinónimos, es decir, ambos conceptos no expresan lo mismo. Por un lado, Sociedad es un conjunto orgánico de individuos, en tanto que Cultura constituye los modos de actuar del conjunto, es decir, el comportamiento social. La cultura y su dinámica se originan en las necesidades humanas, individuales y colectivas.

En toda cultura existen unidades de comportamiento, llamadas Patrones Culturales, a los cuales se ajustan las formas de actuar de los individuos. Estos patrones se manifiestan y exteriorizan en las costumbres, preferencias. formas

---

<sup>1</sup> Sociabilidad: Es una necesidad, análoga al hambre o la sed. Es una forma de adaptación de las especies al medio en que viven.

<sup>2</sup> Adaptación: [1] En Biología: cualquier modificación morfológica de un organismo que responde favorablemente a las exigencias de la preservación de la vida y perpetuación de la especie. [2] En Psicología: procesos que hacen más efectivas y ajustadas las actividades del trabajo y del proceso del aprendizaje. Se puede hablar de adaptación positiva y adaptación negativa. [3] En Sociología: El modo en que un sistema social, tanto si se trata de un pequeño grupo como la familia, de una colectividad mayor como una organización o incluso de la sociedad entera, como en el caso de una sociedad tribal, se ajusta a su entorno físico o social.

<sup>3</sup> Sociabilización: Modelación de la conducta humana en los planos mental y físico a través de la experiencia en las situaciones sociales. La socialización comprende todos los procesos de endoculturación, comunicación y aprendizaje mediante los cuales el organismo humano individual desarrolla una naturaleza social y es capaz de participar en la vida social.

<sup>4</sup> Sociedad: Conjunto de personas que vive como una entidad organizada, que tiene conciencia de grupo, que se rige por determinadas normas de vida, que tienen una lengua, los mismos problemas y cuyos miembros cooperan para la realización de varios de sus intereses, entre los que figuran de modo invariable su mantenimiento y preservación.

<sup>5</sup> Cultura: Es la parte de la actividad humana total (y de sus productos) socialmente adquirida; es decir, la opuesta a la transmitida genéticamente.

<sup>6</sup> Ralph Linton: El estudio del hombre (1936); Cultura y Personalidad (1945).

de gobierno, creencias, organización del grupo, etc. A su vez, estos patrones son seleccionados a través de la asignación de valores, cuyos juicios se ordenan en relaciones de oposición: lo bueno y lo malo, lo positivo y lo negativo, lo deseable y lo indeseable. El resultado: un sistema de valores que confiere estabilidad y que caracteriza a una cultura.

Para tratar de entender la Sociedad y la Cultura y los procesos socio-culturales, el hombre ha creado la Sociología<sup>7</sup> y la Antropología, ambas ciencias, en permanente proceso de desarrollo, especialmente ésta última<sup>8</sup>. En tanto, ha definido como campo de estudio de la Psicología<sup>9</sup>, el estudio del hombre bajo el aspecto de las actividades mentales, afectivas y la conducta, tanto desde el punto de vista general, individual, social y genético, como de sus determinantes externos e internos y los procesos que distinguen la acción de la interacción de éstos.

Sin embargo, era necesario contar con una disciplina científica que estudiase la conducta social, aquella que implica el modo de conducirse según una norma moral, social y cultural y una interacción<sup>10</sup> en el ambiente social de individuos o de grupos. Para cubrir este campo surgió la Psicología Social, encargada del estudio de la conducta humana, y principalmente, el campo de la interacción humana. A esta disciplina corresponde todo el espectro de lo que usualmente denominamos Relaciones Sociales o Relaciones Humanas.

---

<sup>7</sup> Sociología: [1] Definición sociologista: Ciencia que tiene por objeto el ser moral constituido por el conjunto de las conciencias individuales que viven en sociedad. [2] Definición psicologista: Ciencia del hombre que vive en sociedad.

<sup>8</sup> Antropología: Ciencia que estudia los factores fundamentales del desarrollo humano a través del tiempo y del espacio.

<sup>9</sup> Psicología: Ciencia conjetural que se ocupa del estudio del hombre bajo el aspecto de las actividades mentales, afectivas y la conducta, tanto desde el punto de vista general, individual, social y genético, como de sus determinantes externos e internos y los procesos que distinguen la acción de la interacción de éstos. Ciencia que estudia una de las partes de la interacción del sujeto con el sujeto. Estudia la esencia de la actividad psíquica y de sus leyes.

<sup>10</sup> Interacción: Concepto que expresa la acción recíproca de los seres, de las personas y de los grupos entre ellos.

## **SEGUNDA PARTE**

### **LAS RELACIONES SOCIALES**

Se denominan Relaciones Sociales<sup>11</sup>, al conjunto de relaciones que establecen los hombres entre sí en el proceso de su actividad conjunta, práctica y espiritual. Se divide en relaciones materiales y relaciones ideológicas.

#### **01. Relaciones Sociales y Relaciones Industriales**

Los intentos de racionalización y simplificación de la actividad laboral y de la organización industrial, darán como resultado la aparición del Taylorismo<sup>12</sup>, que constituye básicamente un conjunto de procedimientos para descomponer metódicamente las operaciones industriales, simplificarlas, mejorarlas, ganar tiempo y rendimiento. Todo ello, innovando la medición de los tiempos parciales del trabajo en lugar de proceder a medir el tiempo global de la operación.

Las ideas de Taylor<sup>13</sup> dieron lugar a reacciones diversas y a veces violentas dentro de los trabajadores de la industria americana y europea; pese a los esfuerzos que se hicieron para demostrar que sus planteamientos no solo mejoraban la organización del trabajo, sino también mejorar las condiciones del operario industrial al racionalizar sus esfuerzo y energía en el trabajo.

Para los trabajadores, lo único que se trataba de lograr era el incremento de la producción en beneficio de los propietarios y en base al incremento de la eficiencia del trabajo industrial. Logro éste que conlleva la eliminación de trabajadores por efecto de la introducción de nuevos métodos.

La “Organización científica” planteada, ignoraba la presencia del hombre realizando la operación del trabajo, con o sin máquina; un hombre con deseos, necesidades, ambiciones, sueños y por, sobre todo, un hombre lleno de tensiones psicológicas y espirituales. Este olvido, para Friedmann<sup>14</sup> significaba el mayor error cometido por Taylor “al impedir deliberadamente a los obreros participar en la concepción y en la preparación de la racionalización” elaborada y planteada por él.

Esto va a permitir que posteriormente, se lleve a cabo el redescubrimiento del hombre que había ignorado Taylor, y no solo el hombre frente al trabajo,

---

<sup>11</sup> Relaciones Sociales: En Sociología: Concepto fundamental de las interacciones de los individuos y de los grupos.

<sup>12</sup> Taylorismo: conjunto de procedimientos del trabajo industrial elaborado por el ingeniero norteamericano F. W. Taylor, con la finalidad de aumentar el rendimiento de los obreros.

<sup>13</sup> F.W. Taylor (1856-1915). Técnico mecánico estadounidense, que estructuró el método de la “Organización Científica” de empresas que hoy se conoce con su nombre.

<sup>14</sup> Friedmann, Georges. Problemas humanos del maquinismo industrial. Sudamericana, Bs. As., 1956.

sino también, el cúmulo de relaciones que existen y establecen los hombres dentro de la organización industrial.

A partir de la Filosofía y Psicología, se dará un paso importante al crear el hombre una nueva disciplina científica: la Psicología industrial<sup>15</sup>, la misma que tendrá como campo de estudio los problemas de la empresa más allá de las relaciones que puedan generar el criterio de eficiencia. Un paso mayor se dará, cuando se comience a considerar al individuo no solo en su comportamiento y motivación individual frente a la máquina y la organización industrial, sino en su comportamiento interindividual, en su motivación y conducta como miembro del grupo. Surgen así los criterios de participación y las de colaboración en un trabajo colectivo, de grupo, que dará lugar al surgimiento de la Psicología de empresa<sup>16</sup>.

Los avances de la Psicología, con respecto a las relaciones del individuo como integrante de la organización industrial, dará como resultado el surgimiento de la Teoría de las Relaciones Humanas<sup>17</sup>, basadas en preceptos cristianos y con el propósito de humanizar las relaciones de empresarios y trabajadores.

A su vez, la Teoría de las Relaciones Humanas, dará lugar a las Relaciones Industriales, como técnica de la convivencia entre propietarios y trabajadores, a través de programas que motivan una mayor participación del obrero en la gestión de la empresa, sus beneficios, la adquisición de acciones, la implementación de seguros individuales y colectivos, el otorgamiento de compensaciones e incentivos, etc.

## **02. Relaciones Sociales y Relaciones Humanas**

La aplicación de las Relaciones Industriales y de la Teoría de las Relaciones Humanas a otros ámbitos de la actividad humana, principalmente al campo de la educación, van a dar lugar a la Técnica de las Relaciones Humanas como “la consideración del hombre y de sus conductas y motivaciones, en cualquier tipo de relaciones con que aquél se contacte, bajo la faz de la dignidad del hombre realizador y que se realiza, más que por la consideración de los simples productos que efectúa o los resultados en que su acción termina. Es colocar al hombre en el nivel exacto de lo humano”<sup>18</sup>.

---

<sup>15</sup> Psicología industrial: estudio sistemático de los problemas de la industria según los métodos y técnicas de la psicología.

<sup>16</sup> Psicología de la empresa: estudio del comportamiento humano del individuo en grupo y en relación a la empresa.

<sup>17</sup> Teoría de las Relaciones Humanas: Teoría sociológica que atribuye un carácter humano a las relaciones económicas o materiales que establecen los hombres en el proceso de producción de bienes materiales, en oposición a la lucha de clases de la teoría marxista.

<sup>18</sup> Cirigliano, Gustavo. Relaciones Públicas. Ed. Humanitas, Bs.As., 1977.

Pero, esta universalización de las Relaciones Humanas a todos los campos de la actividad, solo son comprendidos en su verdadera magnitud e importancia con el surgimiento de la Psicología Social como herramienta que permite contraponer la conducta humana y dentro de ella, la conducta en sociedad e interacción humana.

Consecuentemente, las Relaciones Humanas constituye una técnica de la convivencia, es decir, el mecanismo que posibilita una mejor vida social, tendiente a un permanente perfeccionamiento de la sociedad y de la persona humana, tendiendo a una real democratización sobre la base del respeto a la personalidad humana y su desarrollo.

### **03. Relaciones Humanas y Relaciones Públicas**

Los servicios deficientes y la falta de delicadeza del personal de la compañía de teléfonos Bell de los Estados Unidos, provocaron el consecuente malestar de los usuarios del servicio, aparejando a esta situación, una real y verdadera situación de quiebra empresarial. Theodore N. Veil<sup>19</sup>, hizo un análisis de los públicos y un estudio de los “puntos de contacto” críticos para establecer las reales causas del problema. El resultado: la sustitución de telefonistas hombres por telefonistas mujeres, que en la práctica resultaron ser más pacientes, más tolerantes y exhibían un trato más correcto y agradable. Paralelamente, un programa informativo que hiciera que el público se sintiera interesado acerca de la empresa y sus problemas, sus planes de reforma y los propósitos de la empresa de proporcionar un eficiente servicio. Una adecuada relación con los especialistas de la prensa, la capacitación del personal, el acceso del público al accionariado de la empresa, fueron entre otras, las principales medidas que se acometieron. E decir, un conjunto de técnicas basadas en la comunicación que posibilitaron una interacción permanente entre la empresa y sus distintos públicos.

El hecho arriba expuesto, ¿constituye el origen de las Relaciones Públicas? A la fecha existen varias versiones sobre el origen de las Relaciones Públicas, de tal suerte, que contestar la pregunta formulada, solo podría traer consigo discusiones bizantinas que a nada conducen. Solo es necesario precisar que las Relaciones Públicas tuvieron origen en la gran empresa norteamericana y que como técnica no tiene aún medio siglo de existencia; que, durante la Segunda Guerra Mundial, permitieron al gobierno norteamericano explicar al pueblo la necesidad de una guerra con Alemania, la necesidad de una invasión a Europa y también la necesidad de explicar la creación de una política de postguerra.

---

<sup>19</sup> Theodore Newton Vail (1845 - 1920) fue presidente de American Telephone & Telegraph entre 1885 y 1889, y nuevamente de 1907 a 1919. Vail vio el servicio telefónico como un servicio público y se trasladó a consolidar las redes telefónicas bajo el sistema Bell. En 1913 supervisó el Compromiso de Kingsbury que condujo a un sistema de conexión más abierto.

Desde su aparición, se han planteado diversas definiciones, diversas tendencias y diversos enfoques sobre su naturaleza. Seis de los principales grupos sintetizados por Rodarte Fernández<sup>20</sup>, son los que consideran a las Relaciones Públicas como:

- a. Un ente y una ciencia;
- b. Una relación entre la empresa, las instituciones o personas;
- c. Un concepto puramente filosófico;
- d. Una técnica social;
- e. Un arte del convencimiento, como el arte de persuasión; y
- f. Una obligación de la empresa de tener en cuenta, primero, los intereses del público, su aceptación y reconocimiento.

Sin embargo, la mayoría de los especialistas coinciden en señalar que las Relaciones Públicas<sup>21</sup> constituye “la actividad o el esfuerzo deliberado, planificado y continuo para establecer y mantener una mutua comprensión entre una institución pública y privada y los grupos o persona a que esté directa o indirectamente ligada”<sup>22</sup>.

---

<sup>20</sup> Rodarte Fernández, Fernando. La Empresa y sus Relaciones Públicas. Ed. Limusa-Wiley. 1966.

<sup>21</sup> Relaciones Públicas: Distinción que hacen los autores norteamericanos, que dividen las relaciones de los individuos entre humanas y públicas. En las públicas distinguen las internas y externas.

<sup>22</sup> Definición de la Asociación Brasileira de Relaciones Públicas, adaptada de la definición inicialmente planteada por la British Institute of Public Opinion: “Las Relaciones Públicas consisten en un esfuerzo deliberado, planificado y continuo por establecer y mantener una comprensión mutua entre una organización y sus públicos”.



## **TERCERA PARTE**

### **LAS RELACIONES HUMANAS**

El hombre, entra en relación con las cosas creadas por él, con el mundo objetivo y con los demás hombres. Viviendo en comunidad con otros hombres, las condiciones de vida material y social del grupo darán como resultado un conjunto de sentimientos<sup>23</sup>, estados de ánimo, costumbres, pensamientos<sup>24</sup>, ilusiones<sup>25</sup>, orientaciones volitivas<sup>26</sup> y rasgos de carácter<sup>27</sup> inherente al grupo; es decir, se habrá formado una Psicología colectiva (o Psicología social) del grupo.

Para unos, serán los factores psíquicos los rectores del desenvolvimiento social del individuo (Psicologización)<sup>28</sup> y para otros, los fenómenos sociales serán explicados unilateralmente a través de un determinado factor (sociologización)<sup>29</sup>. Frente a éstas dos posiciones, el socialismo planteará el papel de la base material (económica), como factor determinante de la sociedad.

Lo cierto es que, el conjunto de condiciones de vida material (medio geográfico, población y proceso productivo), determinan las condiciones sociales, y ambas a la vez, determinan la psicología del individuo.

Para muchos tratadistas de la Psicología Social, la conducta humana sería el resultado del condicionamiento de un conjunto de factores externos y factores internos, actuando todos ellos sobre el individuo, sin prevalencia de ninguno. Los factores externos son: a) el paisaje (natural y artificial), b) el nivel económico (trabajo, cantidad y calidad de bienes y servicios que se pueden adquirir), c) el medio social (conjunto de maneras, usos y costumbres de las personas que conforman el grupo; reglas y expresiones del grupo; lenguaje, ideales,

---

<sup>23</sup> Sentimientos: (Lat. sentire =percibir con los sentidos). Estado psíquico que resulta de la excitación de un órgano sensorial. Estado psíquico a la vez cognitivo y afectivo, o sea, conocimiento con experiencia vivida.

<sup>24</sup> Pensamiento: (Lat. pense, -are =estimar, apreciar). Secuencia de procesos mentales de carácter simbólico, estrechamente relacionados entre sí, que comienzan con una tarea o un problema, en general por grados, y llega a una conclusión o una solución.

<sup>25</sup> Ilusión: (Lat. illusio = engaño, burla). Interpretación falsa de una sensación realmente percibida.

<sup>26</sup> Volición: (Lat. volitio = acto de voluntad). La volición es un estado definitivo. Por ello un nuevo estado de consciencia -el motivo elegido- entra en el yo a título de parte integrante, con exclusión de los demás estados.

<sup>27</sup> Carácter: (Gr. Charaktér = instrumento para marcar, marca). Conjunto de las maneras habituales de reacción de un individuo. El carácter es un aspecto particular de la personalidad y permite una valoración positiva o negativa, en relación con las normas aceptadas por una sociedad.

<sup>28</sup> Psicologismo: (Gr. psyché = espíritu + logos =tratado). Teoría según la cual la psicología basta para explicar los hechos humanos, en particular sin el concurso de la sociología; o también, de que es la única capaz de resolver os problemas filosóficos o morales.

<sup>29</sup> Sociologismo: (Lat. socius = asociado, en común + Gr. logos = tratado, estudio). Teoría según la cual la sociología basta para explicar los hechos sociales, sobre todo sin el concurso de l psicología; o también, que es la única capaz de resolver los problemas filosóficos y morales.

condiciones de vida y trabajo), d) el tipo de cultura y e) el nivel educativo específico. Siendo los factores internos los siguientes: a) la constitución psicofísica o cuerpo, b) la agresividad, c) el yo corpóreo y el yo psicológico y d) las actitudes, el carácter y la personalidad.

## 01. La Conducta Humana

Si entendemos la conducta humana, como el modo de conducirse una persona en las relaciones con los demás, según una norma moral, social y cultural; también esta puede entenderse como la conducta global de un grupo social dado, en sus relaciones con otros grupos.

Consecuentemente, nos estamos refiriendo a la interrelación entre individuos y grupos, dentro de una dinámica de acciones y reacciones que se suscitan en la relación entre individuos y grupos. Esta interacción se da:

- a. entre individuo e individuo
- b. entre grupo e individuo
- c. entre individuo y grupo
- d. entre grupo y grupo

## 02. Tendencias determinantes

La interacción humana, ocurre siempre, influida por un conjunto de tendencias, polarizaciones, que encausan la acción individual. Las principales son:

### a. Aligación y Egocentrismo

Entendemos por Aligación<sup>30</sup>, la dirección del ánimo hacia la afirmación positiva del yo ajeno. Esta se manifiesta en una diversidad de formas, desde la toma de interés, simpatía<sup>31</sup> o el amor<sup>32</sup>.

En cambio, el Egocentrismo<sup>33</sup>, constituye la dirección del ánimo hacia la afirmación del yo personal, fluctuando desde la frialdad hacia los

---

<sup>30</sup> Aligación: (Lat. alligatio, -ōnis). Ligazón, trabazón, unión.

<sup>31</sup> Simpatía: (Gr. sympatheia = sufrimiento o estado afectivo compartido). El hecho de participar en los estados efectivos de los demás. Acuerdo o fusión de sentimientos y de pensamientos.

<sup>32</sup> Amor: (Lat. amor, amōris = afecto, cariño). Tendencia afectiva hacia otras personas, sobre todo si no tiene por objeto exclusivo la satisfacción de una necesidad material. Cuando el amor tiene base sexual se refiere por regla general a la atracción entre sujetos de sexos opuestos.

<sup>33</sup> Egocentrismo: (Lat. ego = yo + centrum = centro). Autocentrado, que se interesa fundamentalmente en sí mismo y lo que le concierne como tal, con indiferencia a lo que concierne a los demás.

demás, la pretensión del derecho ajeno, hasta el orgullo<sup>34</sup> y la soberbia<sup>35</sup>.

Estas dos tendencias<sup>36</sup> surgen en el individuo con el nacimiento y perduran hasta su muerte.

b. Conocimiento mutuo y Recelo

El conocimiento mutuo se origina en la capacidad cognoscitiva del hombre, y consiste en una mutua aprehensión entre sujetos; proceso en el cual, e produce una mutua modificación deliberada. Este conocimiento dará como resultado una imagen acerca de lo que cada individuo se ha formado con respecto al otro individuo, y viceversa, llegando a ser y actuar conforme a dicha imagen.

El conocimiento del yo ajeno, provocará en el individuo procesos reactivos, que susciten actitudes de respuesta, que determinaran su futura conducta con respecto a dicho individuo. Una actitud positiva se traducirá en un trato amable y una actitud negativa dará como resultado un trato agresivo.

Si como resultado del conocimiento mutuo, el yo ajeno suscita una actitud negativa, surgirá el recelo, y éste, se traducirá en desconfianza, temor, competición, agresión, aislamiento.

Una coincidencia respecto a los valores e ideales, dará lugar a una conducta cooperativa. Si en cambio, si no se da la coincidencia, dará lugar al conflicto.

c. Comunicación e Incomunicación

La interacción solo puede darse a través de la comunicación. Sin comunicación<sup>37</sup>, no hay transmisión de ideas, sentimientos, experiencias, emociones, actitudes, etc.

---

<sup>34</sup> Orgullo: Sentimiento de satisfacción por los logros, capacidades o méritos propios o por algo en lo que una persona se siente implicada. El orgullo, puede tener una connotación positiva o negativa, dependiendo del contexto y del sentimiento que representa.

<sup>35</sup> Soberbia: (Lat. superbia). Sentimiento de superioridad de uno mismo con respecto a los demás.

<sup>36</sup> Tendencia: (Lat. tendere = dirigirse hacia). Fuerza derivada del hombre hacia determinados fines cuya obtención normalmente procura placer.

<sup>37</sup> Comunicación: (Lat. comunicatio = participación, participado). Transmisión de una información de un organismo a otros por medio de símbolos que hacen posible las relaciones entre los individuos componentes de un grupo, entre éstos y otros grupos, y con ello la coexistencia humana. Los símbolos pueden ser mímicos, verbales, gráficos, etc.

La comunicación como proceso, como vínculo de interacción entre los individuos, tiene dos formas de manifestarse. Una forma denunciativa del yo personal, a través de lenguajes no verbales, como la expresión, los gestos, la posición del cuerpo y de las manos, el énfasis, el tono y la modulación de la voz. Una segunda forma, constituye la utilización de los lenguajes verbales o forma significativa, a través de símbolos que traducen el contenido del conocimiento<sup>38</sup>.

Cuando el hombre se comunica, se trasciende a sí mismo, y cuando se trasciende a sí mismo, llega al mundo. Comunicación es, en resumen, proceso de cambio.

Lo contrario a comunicación, es la incomunicación, la cual se traduce a través de formas patológicas (egocentrismo) del comportamiento. El resultado de la incomunicación dentro del grupo, constituye la destrucción del grupo. Hay comunicación sin palabras y hay incomunicación con palabras (“diálogo de sordos”).

d. Comprensión y Prejuicio

La comprensión<sup>39</sup> constituye la tendencia directa del ánimo humano que se interesa y toma contacto con todo aquello que está vinculado con lo ajeno, es decir, con otras personas, otros grupos. Como tal, es activa. A su vez, la incomprensión, no es carencia en la capacidad intelectual de aprehensión, sino más bien, la “ceguera voluntaria” frente a los valores de otros, voluntad de inacción frente a la demanda de ayuda, voluntaria ignorancia de las necesidades de los individuos.

Un obstáculo de la comprensión, lo constituye el prejuicio<sup>40</sup>, el mismo que consiste en una actitud negativa hacia determinadas personas, grupo o ideas. El prejuicio incluye actitudes de rechazo y se sustentan en las tendencias, preferencias, sin fundamento real.

e. Amor y Odio

El amor es la concreción de la conducta humana en interés del yo ajeno, antes que el yo propio. Como tal, supera las tendencias de

---

<sup>38</sup> Conocimiento: (Lat. cognosco = percibir el entendimiento). Cualquier cosa de la cual una persona tiene saber o posee información. El plural ‘conocimientos’ se emplea en psicología para indicar la acumulación de informaciones, más o menos bien comprendidas, con preferencia basadas sobre datos de hechos, que es poseída por un individuo.

<sup>39</sup> Comprensión: (Lat. comprehendere = abrazar, ceñir). Conocimiento que se extiende a una valoración más o menos profunda del significado de los objetos, cualidades, etc., con referencia a condiciones, causas y efectos y a otras relaciones, en la medida necesaria para la solución adecuada de problemas correspondientes a la vida individual y social.

<sup>40</sup> Prejuicio: (Lat. praejudicium = juzgado de antemano). Acción de juzgar de antemano, de presuponer. En Psicología social, opinión que se forma en el ambiente social, favorable o desfavorable a algo, sin ningún fundamento real.

autoconservación y autopreservación que caracterizan lo propio y que hace que constantemente el individuo subordino lo ajeno a lo propio.

En cambio, el odio<sup>41</sup>, es una fuerza psicológica más intensa que la aversión<sup>42</sup>. Se caracteriza por su tendencia activa, su decisión consciente y deliberada por destruir el yo ajeno.

El amor va de la mano con la dignidad, la humanidad, la tolerancia, la amistad, la satisfacción. El hombre cruza la barrera que separa el amor y el odio a través de sus errores, la incomunicación, los malos entendidos, la ignorancia y los prejuicios.

f. Fe y Angustia

Como actitud mental que trasciende el dominio de la experiencia y la racionalidad, la fe<sup>43</sup> constituye el motor que decide la fuerza interior del individuo que impacta su conducta personal. Permite afirmar la decisión de enfrentar lo desconocido y lo peligroso, es decir, imprime confianza y entusiasmo, en reemplazo de inseguridad y temor.

Contrariamente, la angustia<sup>44</sup> se produce por la carencia de valores, por la incapacidad de percibirlos o por voluntad de no aceptarlos; puede derivar también en angustia, el comprobar que los valores aceptados como ciertos y vigentes, no se cumplen en la práctica.

La fe genera seguridad, espíritu creador, alegría, comunicación, cooperación, paz, sentido de responsabilidad. La angustia genera, en cambio, depresión, tristeza, incomunicación, irresponsabilidad.

g. Aceptación y Rechazo

Aceptar, implica además de conocimiento, acuerdo, comprensión cabal. La aceptación de órdenes y la aceptación de propuestas de innovación implican cambio en la actitud de la persona que es estimulada mediante la comunicación. Para lograr la aceptación, consecuentemente, será necesario que la persona establezca el equilibrio entre la intención de la orden o cambio propuesto, su

---

<sup>41</sup> Odio: (Lat. odium). Emoción que expresa gran aversión, hostilidad. En sus formas más graves y durables, que pueden ser completamente irracionales, se destacan tendencias opuestas al acercamiento destructivo y agresivo.

<sup>42</sup> Aversión: (Lat. aversio, -ōnis: aversión). Oposición y repugnancia que se tiene a alguna persona o cosa.

<sup>43</sup> Fe: (Lat. fides, que sirve de sustento al verbo credere = creer). Actitud mental que implica a la vez libre adhesión y asentimiento. Adhesión a un orden de cosas que trasciende el dominio de la experiencia y la racionalidad pura: fe religiosa, política, filosófica, etc.

<sup>44</sup> Angustia - Ansiedad: (Lat. angustia = estrechamiento; anxietas = inquietud). La angustia aparece siempre como esperanzada y opresiva, "aprehensión" por algo que podría ocurrir. Como toda perturbación emocional es vivida a la vez sobre el plano psíquico (ansiedad) y sobre el plano somático (angustia propiamente dicha).

propósito y su razón de ser y la decisión personal que lo lleva a aceptar la orden o el cambio planteado.

Generalmente, el hombre está llano a aceptar lo sensato, lo racional, lo inteligente; todo ello, proveniente de una persona honorable y de prestigio. Esta aceptación, va a constituir el ejercicio de su capacidad de autodeterminación. Contrariamente, y haciendo uso de la misma capacidad, rechazará<sup>45</sup> lo insensato, lo irracional, y más aún, si proviene de una persona deshonesto y carente de prestigio.

#### h. Adhesión y Desconfianza

La Adhesión, está considerada como una aceptación mucho más profunda, por cuanto quien acepta, hace suyas las ideas y razones de quien ha expresado la orden o la propuesta de cambio. Se produce una coincidencia de valores, y se despierta o se genera confianza, seguridad y lealtad. A su vez, la desconfianza, es una reacción mayor que el rechazo, tiene efectos duraderos y es casi imposible restablecerla.

La adhesión incluye el reconocimiento de valores que ostenta la persona, la fe en la sinceridad de sus propósitos, la comprensión, la simpatía, etc. Inversamente, la desconfianza implica crisis: desconfianza, inseguridad y muchas veces, fobia.

#### i. Cooperación y Conflicto

Cuando un individuo ha sido capaz de generar aceptación, adhesión, fe, amor, comprensión, seguridad, confianza, se habrán dado las condiciones necesarias para la cooperación. Cooperar<sup>46</sup> es actuar con entusiasmo en la dirección propuesta, para lograr fines comunes, es decir, actuar posponiendo el interés personal a cambio del interés común o general.

Lo contrario a la cooperación lo constituye el conflicto<sup>47</sup> de intereses, a través del cual, cada persona orienta sus esfuerzos al logro de sus propios intereses, postergando el interés general.

#### j. Organización y Desorden

---

<sup>45</sup> Rechazo: (Lat. reiectare = devolver, rehusar). Según el psicoanálisis, aprisionamiento, en el subconsciente de recuerdos, ideas, emociones cuya exteriorización en la conciencia está impedida por barreras psíquicas involuntarias.

<sup>46</sup> Cooperar: (Lat. cooperāri: "con" de "cum" = cooperación + operāri = obrar). Cooperar es trabajar conjuntamente con un mismo fin, propósito o efecto.

<sup>47</sup> Conflicto: (Lat. conflictu = choque). Oposición entre impulsos o deseos contradictorios, que por regla general producen tensión emotiva a veces profundamente desagradable.

La organización<sup>48</sup> es un sistema de relaciones, integrada por procesos de comunicación, que dan a la acción de un grupo una secuencia y armonía relacionales y dirigida a alcanzar determinados objetivos, previamente determinados por el grupo. Supone un comando o dirección, como expresión de la voluntad del hombre, y la investigación y planeamiento, como expresión del pensamiento.

Los integrantes, actúan en el sentido propuesto por la dirección o comando, ubicados convenientemente dentro de la estructura funcional adoptada y a través de relaciones de ascendencia y subordinación, comprensión y aceptación, por parte del grupo.

El orden, se da cuando los individuos o el grupo reconocen poder de mando a un individuo, que los organiza y dirige. La inexistencia de este reconocimiento, se traduce en desorden<sup>49</sup> o anarquía.

### 03. Definición de Relaciones Humanas

Vistos hasta aquí, los conceptos de conducta humana, interacción y las tendencias determinantes de la interacción, es necesario ensayar una definición de las Relaciones humanas.

Relaciones humanas, es una disciplina social que busca la comprensión de la interacción humana a nivel de los individuos y de los grupos.

Ampliando:

Relaciones Humanas, es una disciplina social que busca mejor el conjunto de relaciones que se dan a nivel de los individuos y los grupos, con la finalidad de alcanzar los objetivos comunes de una sociedad. Propósito éste que se funda en la comprensión de los mecanismos de la interacción humana, como proceso, y la aceptación de la capacidad de autodeterminación de los individuos, como necesidad, sobre la base del reconocimiento de su libertad.

Entendida así las Relaciones Humanas, comprenderá:

- a. el ejercicio cabal de una función comunicativa;
- b. el conocimiento de la conducta humana;
- c. el conocimiento de la organización;
- d. el conocimiento de los objetivos del grupo;
- e. el reconocimiento de los derechos inalienables del individuo;
- f. el reconocimiento de la capacidad de autodeterminación.

---

<sup>48</sup> Organización: (Lat. organum = instrumento). El proceso de organizar o de comenzar a organizar. Un cuerpo, grupo o estructura organizados. // sistema social formado por un grupo de personas enfocadas en un objetivo en común a lograr dentro de un tiempo, espacio y cultura determinada.

<sup>49</sup> Desorden: (Lat. de= fuera de + ordino, -are = disponer). Término general de la psicología clínica, que designa a un trastorno o interrupción de funciones de la más diversa gravedad o naturaleza.

#### 04. Programa de Relaciones Públicas

Bajo estas consideraciones, un adecuado programa de Relaciones Humanas básicamente dependerá de:

- a. Con respecto a la finalidad y propósitos:
  - Una definición clara de la finalidad y propósitos de la organización;
  - que dicha finalidad pueda ser elemento de cohesión de los integrantes de la organización;
  - que pueda ser aceptada por todos y cada uno de los integrantes como una finalidad individual y colectiva;
  - que las decisiones que se tomen sean las correctas en armonía con el propósito definido;
  - que la finalidad pueda ser usada como criterio de evaluación de los esfuerzos demandados y realizados;
  - que todos los individuos de la organización estén adecuadamente informados de la finalidad;
  - y, la organización funcional y estructural del grupo estén en función de la finalidad planteada o propuesta.
  
- b. Con respecto a la dirección:
  - Una unidad de dirección y no una pluralidad en la toma de decisiones;
  - que los fines comunes definidos se traduzcan en motivos de la acción individual;
  - que el mando y dirección comprenda no un co-dirección sino una adecuada delegación de funciones; que la existencia de un control externo constituya un mecanismo que vite un absolutismo en la unidad de mando;
  - que las decisiones no constituyan expresión de voluntad, sino más bien, producto de la información, opiniones y asesoramiento recibidos por quien dirige la organización;
  - que la estructura además de ser jerarquizada se base en la acción coordinada para garantizar: 1) la concurrencia de acciones de diferentes grupos para el cumplimiento de una misma finalidad, 2) la asignación de objetivos a cada nivel, y 3) la emisión de órdenes diversas y concurrentes a los diferentes niveles de la estructura, para la integración y coordinación de las acciones del grupo.
  
- c. Con respecto a la normatividad  
Una capacidad normativa racional que contribuya inteligentemente al logro del objetivo que se persigue, basado en el respeto individual y que garantice su libre aceptación;
  - una capacidad no solo normativa sino también autolimitativa del mando;
  - y, finalmente, una observancia a la jerarquía objetiva que determina la legitimidad de las normas.



- d. Con respecto a la comunicación  
Un ejercicio cabal de la función comunicativa;  
→una comprensión, igualmente cabal, de los mecanismos que puedan constituir barreras de una adecuada función comunicativa;  
→un propósito real de evitar la distorsión de la función comunicativa.
- e. Con respecto a la Autoridad  
Una aceptación voluntaria de la autoridad y cumplimiento de las órdenes recibidas;  
→una efectiva vigencia de los derechos de los demás como elemento limitativo de la libertad de la autoridad y de los integrantes de la organización;  
→una concepción liberal de la disciplina, basada en la libre autodeterminación de cada individuo y no una disciplina autoritaria basada en la imposición externa de técnicas persuasivas tendientes a la creación de un automatismo de la conducta colectiva que de como resultado el autoritarismo.
- f. Con respecto al ejercicio de las funciones  
Un ejercicio de funciones por lapsos considerablemente amplios que permitan al individuo conocer y compenetrarse con los problemas a resolver, estudiar sus causas, tener tiempo para planear, aplicar, controlar y obtener los resultados de las decisiones adoptadas;  
→un reemplazo de cargos, previa y convenientemente tarea de adiestramiento del sustituto;  
→una sucesión administrativa con garantía de estabilidad, orden y eficacia<sup>50</sup> y eficiencia<sup>51, 52</sup> de la interacción del grupo.
- g. Con respecto a la promoción de las personas  
Una dirección de las personas en el sentido de los objetivos propuestos, basado en el principio del respeto a la dignidad de las personas, a fin de suscitar como reacción, la adhesión y cooperación de los integrantes del grupo;

---

<sup>50</sup> Eficacia: (Lat. *efficācia* de «*efficere*» = llevar a cabo). Virtud, actividad, fuerza y poder para obrar. // Capacidad o disposición de obtener o lograr en lo que se pretende, se espera o se desea mediante resultados. En economía: capacidad de culminar los objetivos marcados por la empresa u organización.

<sup>51</sup> Eficiencia: (Lat. *efficientia* = capacidad de realizar algo con la mínima cantidad de esfuerzo o recursos). Virtud y facultad para hacer alguna cosa, y la misma acción con que se muestra.

<sup>52</sup> Consecuentemente: eficacia es conseguir algo y eficiencia, conseguirlo y a tiempo.

→una dirección otorgada a personas cuyas actitudes<sup>53</sup>, aptitudes<sup>54</sup>,<sup>55</sup> y atributos de jefe, puedan ser demostrados en la práctica.

- h. Con respecto a la legitimidad de la autoridad  
Una legitimidad de la autoridad basada en:1) las normas vigentes y, 2) la capacidad e idoneidad para la función.
- i. Con respecto a la toma de decisiones  
Una capacidad para determinar alternativas como justo término medio entre lo “posible”, lo “probable” y lo “deseable”;  
→una dirección armónica basada en “saber”, “saber hacer” y “hacer”, que permita evitar se tomen decisiones sin poseer los conocimientos y la información adecuada.
- j. Con respecto a la división del trabajo  
Una capacidad para hacer una adecuada y racional división del trabajo en base a las cualidades físicas, psicológicas, psicomotoras<sup>56</sup> y personales de los individuos;  
→así como el reconocimiento de la experiencia de cada uno de los integrantes del grupo.
- k. Con respecto a la naturaleza del trabajo  
  
Una aceptación de que el trabajo<sup>57</sup> puede ser entendido como un acto humano, expresión de personalidades únicas, intangibles, irrecuperables, y no como un conjunto de movimientos susceptibles de ser perfeccionados y ser racionlizados para alcanzar mayor eficacia;  
→un permanente fomento a la iniciativa; y,  
→una permanente capacitación del individuo y promoción de los valores humano y del desarrollo y realización de las personas.

---

<sup>53</sup> Actitud: (Lat. actitūdo: de actus = acto + tud = cualidad). Situación, disposición o postura de cualquier persona u objeto.

<sup>54</sup> Aptitud: (Lat. aptitudo: de aptus = apto). Suficiencia e idoneidad para obtener y ejercer algún empleo o cargo.

<sup>55</sup> Consecuentemente: la actitud es la disposición o voluntad de hacer algo, mientras que la aptitud es la capacidad o habilidad para hacer algo.

<sup>56</sup> Psicomotor, capacidad: (Gr. psyché = espíritu + Lat. motor = que mueve). Término que se emplea en sustitución del término actividad motora, cuando la capacidad de cumplir movimientos musculares se considera particularmente desde el punto de vista de las relaciones entre cualidades de los movimientos y actividad psíquica del que los realiza.

<sup>57</sup> Trabajo: (Lat. tripalium = aparato para sujetar las caballerías). Empleo de energía en la ejecución de una actividad que está dirigida hacia una meta.

## **CUARTA PARTE**

### **LAS RELACIONES PUBLICAS**

Viendo nuestro entorno, y el accionar de los relacionistas públicos en nuestro medio, sería acertado definir las Relaciones Públicas como el conjunto de acciones informativas, publicitarias<sup>58</sup> y propagandistas<sup>59</sup>, que, con gran incoherencia, se llevan a cabo para mantener un cargo, una función, un programa político, con clara despreocupación por los intereses y necesidades de los grupos a quienes van dirigidas dichas acciones.

De esta manera, asistimos a una distorsión total de los objetivos y propósitos que corresponden a esta disciplina.

Para algunos, las Relaciones Públicas se han constituido en una “forma difícilmente diferenciable de la publicidad”, pues se ha entendido la actividad solo a través de la edición de artículos emitidos a base de recursos publicitarios. Hay que vender, vender la imagen institucional, y muchas veces, la imagen del que dirige la institución.

Para otros, las Relaciones Públicas son simple y llanamente propaganda. Propagadora de ideas, programas de acción y programas políticos.

Hay grupos que consideran las Relaciones Públicas como una “función administrativa” únicamente, y como tal, parte del trabajo total de una institución, Resultado: se atiborra de múltiples y variadas actividades al relacionista público, convirtiéndolo en el “equilibrista” de la institución.

Finalmente, las Relaciones Públicas constituyen un arte, consecuentemente no una ciencia, no se le puede pedir rigurosidad en la actividad. Resultado: improvisación.

Este marco interpretativo de las Relaciones Públicas trae consigo que, permanente y contantemente, todos y especialmente los mismos relacionistas públicos, consideren que la actividad puede llevarse a cabo con una buena dosis de comunicación y mucha intuición o “corazonada”.

#### 01. Definición

Es una Ciencia Social, parte integrante de las Relaciones Humanas o Sociales, que busca el equilibrio entre los objetivos institucionales de una

---

<sup>58</sup> Publicidad: (Lat. *publicare*, que proviene de *publicus* = hacer de dominio público algo). Tipo de comunicación que emplea mensajes patrocinados e impersonales para promocionar o vender un producto marca o servicio. Comunicación comercial que busca estimular el consumo de algo.

<sup>59</sup> Propaganda: Tipo de comunicación que difunde o divulga ideas, doctrinas u opiniones de carácter político, religioso económico, con la intención de que alguien actúe de una determinada manera, piense según unas ideas o se adhiera a determinado programa. Diseminar y reproducir un sistema de ideas políticas, religiosas, económicas y militares, con la finalidad de instalar una “verdad”.

entidad y los intereses y necesidades de los diversos públicos con los que mantiene relación.

Entendida así las Relaciones Públicas, constituye fundamentalmente:

- a. El ejercicio cabal (teórico y práctico) de una fusión comunicativa, como vehículo a través del cual el hombre efectiviza la interacción humana;
- b. El conocimiento (teórico y práctico) de la conducta y comportamiento humano, así como de los mecanismos que mueve al individuo (o grupo) a actuar de determinada manera;
- c. El conocimiento de las técnicas administrativas (teoría y estructura organizacional) como punto de partida para la correcta planificación de acciones y acertada comprensión del papel que juega la entidad en relación con la sociedad.

Hasta aquí, y resumiendo, las Relaciones Públicas constituye una disciplina aplicada de las Ciencias de la Comunicación Social, la Psicología Social y la Administración de Empresa.

Pero además de lo señalado, hay la necesidad de que las Relaciones Públicas, constituyan:

- d. Un programa integrado a la política institucional;
- e. Un programa basado en un código de ética<sup>60</sup> y moral<sup>61</sup>, que permita el ejercicio de una responsabilidad social y de un control de la verdad; y
- f. Un programa dinámico, en permanente evaluación, llevando a cabo una permanente realimentación del proceso comunicativo a través del “reporte” del impacto del programa, a base de un manejo y comprensión, cabales, de los métodos de Investigación Científica y del Comportamiento.

Resumiendo, por segunda vez, las Relaciones Públicas representan una actividad integrada a la institución e intérprete de las políticas y decisiones administrativas, que para ser válidas, requieren de un código de ética y de

---

<sup>60</sup> Ética: (Gr. *ethicus* = acto humano o acto correcto). La ética es la rama de la filosofía que estudia la conducta humana, lo correcto y lo incorrecto, lo bueno y lo malo, la moral, el buen vivir, la virtud, la felicidad y el deber. // Ciencia de la conducta desde el punto de vista de los valores efectivamente realizados en la historia.

<sup>61</sup> Moral: (Lat. *morālis*, derivado de *mos*, *moris* = costumbre). Conjunto de costumbres y normas que se consideran buenas para dirigir o juzgar el comportamiento de las personas en una comunidad. // Ciencia de la conducta desde el punto de vista de la intención del sujeto y de su disposición interior.

una permanente evaluación y realimentación, así como de una saludable capacidad de rectificación.

## 02. Formulación del programa

Como parte integrante de la política institucional, de la administración (en su más amplio sentido), la ejecución del programa de Relaciones Públicas no constituye responsabilidad privativa del relacionista; más bien, la responsabilidad es y debe ser compartida por toda la organización, aún desde las etapas de planificación y formulación de políticas. Esto, por cuanto la institución, delega solo la ejecución más no, la responsabilidad.

Establecidas las políticas, es necesario identificar los públicos y los intereses de esos públicos y respondernos al planificar nuestra acción: ¿qué es lo que apoyamos?, ¿qué es lo que perseguimos?, ¿qué queremos lograr?

Pero, para ello es necesario también, evaluar, medir las actitudes, a fin de plantearnos las soluciones. Sin embargo, una correcta evaluación de actitudes no podrá hacerse divorciando al individuo de su posición política y socio-económica<sup>62</sup>.

Siendo las metas de nuestro trabajo, obtener la comprensión y aceptación públicas, será necesario planificar también el proceso comunicativo, por cuanto sin él, no será posible intentar un cambio de comportamiento de la gente.

Finalmente, será necesario evaluar la ejecución de nuestro programa, no al final de este, sino en cada una de sus etapas, realimentando el proceso permanentemente con medidas correctivas. Para ello será necesario que apliquemos correctamente las técnicas de la investigación científica, que nos permite medir el efecto de nuestro programa, efecto que pretendemos obtener y que además debemos merecer, y para ello, la entidad deberá actuar en forma ética y responsable para con la comunidad dentro de la cual se halla inmersa.

## 03. La Comunicación Social

En la primera parte nos referimos a la Comunicación y señalamos que los individuos de una sociedad, poseedores de un lenguaje, eran así mismo poseedores de una capacidad de comunicación, capacidad que reafirmamos, no comprende la capacidad de comunicarse ni eficaz ni eficientemente. Consecuentemente, el individuo, deberá aprender a comunicarse eficaz y eficientemente, si es que quiere llegar a operar las modificaciones de conducta que los actos interactivos suponen.

---

<sup>62</sup> Aquí es necesario recordar que se entiende por actitud una disposición más o menos permanente, positiva o negativa, que presenta una persona hacia un determinado "objeto".

Para un relacionista, esta responsabilidad indudablemente es mayor. Deberá entender el proceso comunicativo en toda su complejidad, y deberá hacer de la Comunicación Social un campo de permanente estudio, antes de dar por conocido un proceso aparentemente sencillo, y en el fondo, decisivo para el éxito de su función.

Considerando que éste, no es tema materia de la exposición, no lo abordaremos con detenimiento.

#### 04. La Comunicación Social en el Contexto Social

Adoptado un modelo del proceso comunicativo, y entendido cabalmente éste, es necesario que el relacionista público, entienda:

- a. Que deberá enfrentar el proceso comunicativo como un todo, y en el cual, cada una de las partes tiene una importancia gravitante en el logro de los objetivos propuestos.
- b. Que deberá hacer del “reporte” un elemento necesario e indispensable, pues sólo a través de él, podrá asimilar sus relaciones con el medio ambiente.
- c. Que los “reportes” dan una naturaleza circular al proceso de Relaciones Públicas y que este proceso, adecuadamente manejado le permitirá una realimentación permanente de su programa:
  1. Análisis de la situación  
Determinación de los objetivos  
Clarificación de los problemas por resolver
  2. Planificación
  3. Ejecución del programa
  4. Evaluación de la ejecución del programa  
Investigación para la obtención de “reportes”
  5. Revisión del programa  
Re-definición de los objetivos
- d. Que el medio social es dinámico y fluido, además de variable, siendo necesario que los problemas sean tratados en un proceso continuo y constante.
- e. Que la investigación debe basarse en métodos adecuados y confiables, para evitar que sus resultados resulten frágiles y poco útiles.
- f. Que cada etapa del proceso tiene diferentes problemas y que consecuentemente, requieren diferentes instrumentos para su corrección.

- g. Que constituyendo el proceso comunicativo un todo, y constituyendo cada etapa una parte igualmente importante, el mayor énfasis que otorgue a una etapa (mensaje y medio) con o en desmedro de las demás, contribuirá al fracaso del proceso.
- h. Que las fallas o el fracaso del proceso comunicativo no deben ser atribuidas, sin un previo análisis, cuidadoso y serio, que permita determinar correctamente la etapa en la que se produjo.

## 05. Los Grupos Sociales

La comunicación de lleva a cabo en una sociedad viva y variable, es decir, en un contexto dinámico. Esta sociedad está constituida por un sinnúmero de grupos sociales, de tal suerte que, cuando nos comunicamos con los miembros de un grupo determinado, lo estamos haciendo también con la sociedad total de la que forma parte nuestro receptor.

### a. Los grupos de referencia

El individuo forma parte de un número indeterminado de grupos sociales, a los que está adscrito en razón de sus actividades comunes con los demás. Un determinado número de estos grupos sociales a que pertenece, proporcionan al individuo los modelos que sirven para la formación y modificación de sus actitudes. Muchos de los grupos a que pertenece el individuo, sin embargo, no necesariamente constituirán para él, grupos de referencia, por no afectarlo las creencias y actitudes de los demás.

Los especialistas han coincidido en señalarla existencia de dos tipos de grupos de referencia; definidos principalmente en relación al grado de proximidad espacial, grado de intimidad interpersonal, tamaño y tiempo de existencia del grupo.

### b. Los grupos de referencia primarios

Dentro de este tipo de grupos, están aquellos que se caracterizan generalmente por una proximidad física cercana (vivir cerca y verse continuamente), una intimidad interpersonal (se pueden hablar libre y frecuentemente), un número de miembros generalmente pequeño (que propicia la comunicación frecuente y la intimidad), y finalmente, una duración relativamente larga. Ejemplos de este tipo de grupos son: la familia y la vecindad.

### c. Los Grupos de referencia secundarios

Inversamente a lo señalado, un grupo de referencia secundario, se caracteriza porque sus miembros no tienen proximidad física entre sí, la intimidad interpersonal es muy baja o nula, son de gran tamaño y tienden a ser cortos en duración.

### d. Funciones de los grupos de referencia

1. Establecer y enfatizar los tipos de comportamiento del grupo.
2. Sostener y apoyar al individuo en situaciones difíciles que pudiera no soportar sino tuviera ese apoyo.

e. Los grupos de referencia y el trasmisor

Una comprensión cabal del papel del transmisor en relación a los grupos de referencia deberá comprender necesariamente, por parte de éste:

1. Un auto análisis, que le permita mirando introspectivamente, comprender en que forma él ha sido afectado por los grupos de referencia a los cuales pertenece: ¿porqué se comunica de esa forma?, ¿cuál es la razón de sus esfuerzos persuasivos?, ¿en qué forma es influenciado por los demás para comunicarse así?
2. Una comprensión consciente de que está sujeto a una influencia fuerte y directa sobre lo que dice y hace, de parte de su jefe o institución. Es fácil aceptar las creencias de los demás, sobre todo si son nuestros jefes o superiores y tienen una posición de poder sobre nosotros. El peligro, es aceptar puntos de vista contrarios a los suyos, o contrarios a los intereses públicos.

06. A manera de conclusión

Indudablemente, el tema no ha quedado agotado, especialmente si tenemos en cuenta la complejidad del proceso comunicativo. El análisis del proceso deberá comprender además, por parte del relacionista, entre otros, los aspectos que comprende la adopción de una actitud de solución de problemas; la motivación, el aprendizaje y la percepción como principios básicos del comportamiento del receptor; el lenguaje, la semántica y su importancia en la construcción de mensajes; la comunicación personal y los auditorios especializados como medios de comunicación; la comunicación de masas; la actitud del receptor; la estructura formal e informal con respecto a la interacción; el papel y el prestigio del receptor.