

# COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA



## 1. Comunicación oral y escrita

### 1.1. Barreras de la comunicación



La comunicación es el proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes. El acto de comunicar es un proceso complejo en el que dos o más personas se relacionan y, a través de un intercambio de mensajes con códigos similares, tratan de comprenderse e influirse de forma que sus objetivos sean aceptados en la forma prevista, utilizando un canal que actúa de soporte en la transmisión de la información. Es más, un hecho sociocultural que

un proceso mecánico. Dicho proceso puede verse afectado por barreras u obstáculos que lo impiden o dificultan, deformando el mensaje u obstaculizando el proceso general de la comunicación.

#### 1.1.1. Concepto

**Barreras de la comunicación.** Son las barreras u obstáculos que puedan surgir durante el proceso comunicativo. Estos factores impiden o dificultan la comunicación, deformando el mensaje u obstaculizando el proceso general de la comunicación.



#### 1.1.2. Tipos de barreras, interferencias o ruidos físicos en la comunicación

##### 1.1.2.1. Barreras físicas

Son las circunstancias que se presentan no en las personas, sino en el medio ambiente y que impiden una buena comunicación ejemplo: ruidos, iluminación, distancia, falla o deficiencia de los medios que se utilizan para transmitir un mensaje: teléfono, micrófono, grabadora, televisión, etc.

##### 1.1.2.2. Barreras semánticas

Es el significado de las palabras; cuando no se precisa su sentido, éstas se prestan a diferentes interpretaciones y así el receptor no interpreta lo que dijo el emisor, sino lo que su contexto cultural le indica. Por ejemplo, si una persona hace un pedido y dice que lo quiere "lo más pronto posible", esto puede tener diferentes significados, desde la persona que lo entiende como "inmediatamente", hasta la que lo entiende como "rápido, pero no es tan urgente".

### 1.1.2.3 Barreras fisiológicas

Impiden emitir o recibir con claridad y precisión un mensaje, debido a los defectos fisiológicos del emisor o del receptor. Tales defectos pueden afectar cualquiera de los sentidos. Ya sea en forma total o parcial. Por ejemplo: Alteración de aquellos órganos que constituyen los sentidos, deficiencia en la escritura, lectura, escuchar a través de la música o sonidos fuertes.

### Barreras psicológicas



Representan la situación psicológica particular del emisor o receptor de la información, ocasionada a veces por agrado o rechazo hacia el receptor o emisor, según sea el caso, o incluso al mensaje que se comunica; la deficiencia o deformación puede deberse también a estados emocionales (temor, odio, tristeza, alegría) o a prejuicios para aprobar o desaprobar lo que se le dice, no lea lo que está escrito, no entienda o no crea lo que oye o lee.

### 1.1.2.3. Barreras administrativas



Éstas pueden ser por la falta de planeación, presupuestos no aclarados, distorsiones semánticas, expresión deficiente, pérdida en la transmisión y mala retención, escuchar mal y evaluación prematura, comunicación impersonal, desconfianza, amenaza y temor; periodo insuficiente para ajustarse al cambio; o sobrecarga de información.

Normalmente, el efecto principal de las barreras comunicativas **suele ser la incomunicación de pleno**: la imposibilidad de lograr un entendimiento entre el emisor y el receptor.

Sin embargo, **no es inusual que el efecto consista en la distorsión del mensaje**, lo cual lleva a malos entendidos, ya que lo emitido y lo recibido no coinciden, se contradicen o no tienen que ver.

Algunos ejemplos de barreras comunicativas son:



- **Físicas.** Demasiadas personas hablando a la vez en un cuarto dificultando la percepción de cada uno de sus mensajes por parte de sus receptores puntuales. Si a ello sumamos el ruido de un televisor encendido a todo volumen, más difícil se hará todavía transmitir el mensaje.

- **Semánticas.** Dos personas que no hablan el mismo idioma intentan conversar, o lo hacen dos personas que hablan dialectos muy distintos de un mismo idioma, en los que una misma cosa recibe nombres distintos y no logran ponerse de acuerdo respecto a qué se refieren.
- **Fisiológicas.** Un hombre le advierte a los gritos a una persona sorda que se le ha caído su billetera. Un ciego ignora los mensajes escritos en la pared.
- **Psicológicas.** Una persona ebria o drogada tendrá problemas para seguir el hilo de una conversación, pues su estado psicológico está alterado.
- **Administrativas.** Se le exige a una persona una respuesta, pero no se le da el tiempo suficiente para que la enuncie.

### 1.1.3. Estrategias para evitar las barreras, interferencias o ruidos semánticos

Para que cada uno de estos elementos se interrelacionen satisfactoriamente es necesario reducir filtros o interferencias entre el emisor y el receptor. De hecho, entre muchas posibilidades, esos filtros pueden deberse a ciertos malos hábitos de comunicación, tanto del que habla (emisor) como del que escucha (receptor), o a que los mensajes emitidos, ya sean verbales o no verbales resulten ambiguos.

Estas interferencias, fomentadas tanto consciente como inconscientemente, son las que hacen que una persona termine reprochándose su actitud, aislándose, o lo que es peor, lastimada psicológica y emocionalmente.

Asimismo, es habitual que la gente no se comunique con eficacia porque solo sabe usar el lenguaje indirecto y no expresa sus ideas directamente.

Una barrera no es un obstáculo imposible para la comunicación es posible adoptar estrategias para evitar o superar estas.

- Enviar mensajes claros, comprensibles, que se adecuen a las posibilidades del receptor.
- Utilizar expresiones que "faciliten" la comunicación y evitar las que la "obstruyen".
- Mantener la congruencia entre el lenguaje verbal y el no verbal.
- Asumir una actitud de empatía con el interlocutor. "Ponerse" en el lugar del otro.
- Escuchar con atención. (Escucha activa).
- Aclarar las diferencias en las percepciones.
- Utilizar la retroalimentación, para verificar la comprensión adecuada.
- Eliminar o evitar los ruidos o interferencias.
- Evitar los prejuicios, tratar de dejarlos a un lado.
- Controlar las emociones que puedan perjudicar las comunicaciones.

## **1.2. El mensaje eficaz**

### **1.2.1. Concepto**

Comunicación eficaz es transferir, pensamientos y sentimientos con precisión. Es influir a los demás a través de las palabras de impacto. Es la habilidad de hablar, escribir, escuchar y razonar con coherencia. Es la capacidad de síntesis. En síntesis, una comunicación eficaz es breve, concisa, precisa, clara y práctica para transmitir lo que se piensa, siente y se quiere hacer con los demás,

### **1.2.2. Características del mensaje eficaz**

Las relaciones humanas son un arte, por eso pueden darse al "natural", espontáneas, aprenderlo implica dominar la teoría y la práctica, no basta saber (conocer, investigar o estudiar). En ellas, el trato con nuestros semejantes es impulsivo, casi automático. Se traduce en actos y palabras no sujetas a control, sino al estado de ánimo que tengamos en un momento.

Para lograr nuestro objetivo de conseguir una buena comunicación debemos tener en cuenta una serie de factores. Para que el mensaje que queremos transmitir sea eficaz, este debe cumplir una serie de requisitos imprescindibles:

**Claridad:** los mensajes deben ser claros, fácilmente decodificados e inequívocos.

**Precisión:** la información transmitida en el mensaje debe ser precisa y completa.

**Objetividad:** la información transmitida por el Emisor debe ser veraz, auténtica, lo más imparcial posible, es decir, objetiva.

**Oportuno:** el mensaje debe transmitirse en el momento preciso, es decir, aquel en el cual surge el efecto adecuado para el fin que se desea conseguir.

**Interesante:** el mensaje ha de ser atractivo para el Receptor consiguiendo de esta manera una mayor motivación e implicación del mismo.

♣ **Flexibilidad:** es una característica a través de la cual el personal demuestra sensibilidad a condiciones cambiantes, y puede ser capaz de adaptarse a situaciones inesperadas. La flexibilidad es una ventaja en la comunicación. En algunas ocasiones, aunque queramos comunicar un mensaje a otra persona o a un grupo, nos damos cuenta de que existen circunstancias poco usuales y que no es el mejor momento para dar un mensaje.

♣ **Empatía:** es saber ponerse en el lugar de los demás, es tan esencial para relacionarnos, que el carecer de ella nos aleja y nos incomunica con los demás, hay que ponerse en el lugar de los demás, sino sabes, estás a tiempo de aprenderlo. Ponerse en el lugar de los demás no es lo que harías tú en el caso de que pasases por las circunstancias de esa persona, tener empatía es comprender que cada persona piensa y siente de una determinada manera y que las circunstancias no hacen que la persona sienta así, sino su forma de afrontar la vida.

♣ **Receptividad:** es el talento para recibir estímulos y una inclinación para captar mensajes, respuestas. La receptividad es un componente importante en el proceso de la comunicación. La receptividad es condición interna, personal, que les permite ser sensibles a ciertos rastros de la comunicación que les llegan en el curso de sus actividades diarias.

♣ **Aprender a escuchar:** escucharse a uno mismo. Resistir las distracciones tanto externas (tv, móvil.) como internas (lo que pensamos, lo que nos preocupa.). Intente captar el contenido del mensaje verbal y retenga internamente los puntos importantes.

♣ **Preparación cuidadosa:** Cada vez que vayamos a construir o codificar nuestro mensaje debemos utilizar las palabras precisas, o sea, aquellas que significan exactamente lo que queremos expresar, además de que debe tener propiedad, adecuación, coherencia y contextualización, tanto al entorno social como a los marcos referenciales y nivel de lengua utilizado por el receptor.

No todos somos excelentes comunicadores y tampoco seguimos los procesos aquí establecidos. Pero con ciertos puntos claves y con el interés que le pongamos a las situaciones de comunicación podemos realizar estos procesos efectivamente.

### 1.2.3. Uso del silencio



El silencio puede ser utilizado como una poderosa herramienta de comunicación.

Comunicación no es solo lo que uno dice; es también lo que hace y los demás observan. Asimismo, es lo que no se hace y lo que no se dice. Y es el silencio.

Al respecto, traigamos a colación el **primer axioma de la comunicación de Paul Watzlawick**: “No es posible la no comunicación”.

Comunicamos con las palabras, con el aspecto y la forma de vestir. Con el tono de voz, gestos, postura y expresiones faciales; con todos los elementos que componen la comunicación no verbal, de la que el silencio forma parte. Callamos ante otra persona, y comunicamos.

Silencio y comunicación; no como una acción, o no-acción, aislada, ya que se interpretará en función de los comportamientos que lo acompañan. Así, su función comunicativa, su significado, dependerá de la expresión no verbal que concurra y del contexto en que se produce el proceso de comunicación.

### 1.2.4. Significados del *Silencio*

De lo anterior se deduce que, en una conversación, el silencio no es simplemente la ausencia de palabras; las sustituye y transmite significado.

**Una persona atribuye un significado al silencio de otra porque asume que se está produciendo el proceso del pensamiento.**

Pero puede transmitir significados diferentes, positivos o negativos. Por ejemplo:

- Demostrar atención, creando así un mejor clima para la comunicación.
- Desinterés en tratar el tema de conversación.
- Mostrar que se está preparando la respuesta que se dará a continuación.
- Evitar la discusión sobre un asunto controvertido.
- No estar seguro de lo que quiere decir el interlocutor.
- Trasladar que se está de acuerdo con el punto de vista expuesto por la otra persona.
- O que se está en desacuerdo.
- Irritación o frustración.
- No saber qué decir.

La lista puede ser mucho más amplia. Lo que es evidente es que hay una gran variedad de significados atribuibles al silencio.

1. Las pausas aportan claridad al lenguaje.
2. Permiten enfatizar los puntos principales, de modo que calen hondo en el auditorio.
3. Establecen un espacio de dialogo en el que recogemos y analizamos la información, lo que nos permitirá, previa su elaboración, transmitirla al interlocutor.
4. Procuran al comunicador y al auditorio un descanso imprescindible para garantizar la necesaria atención.

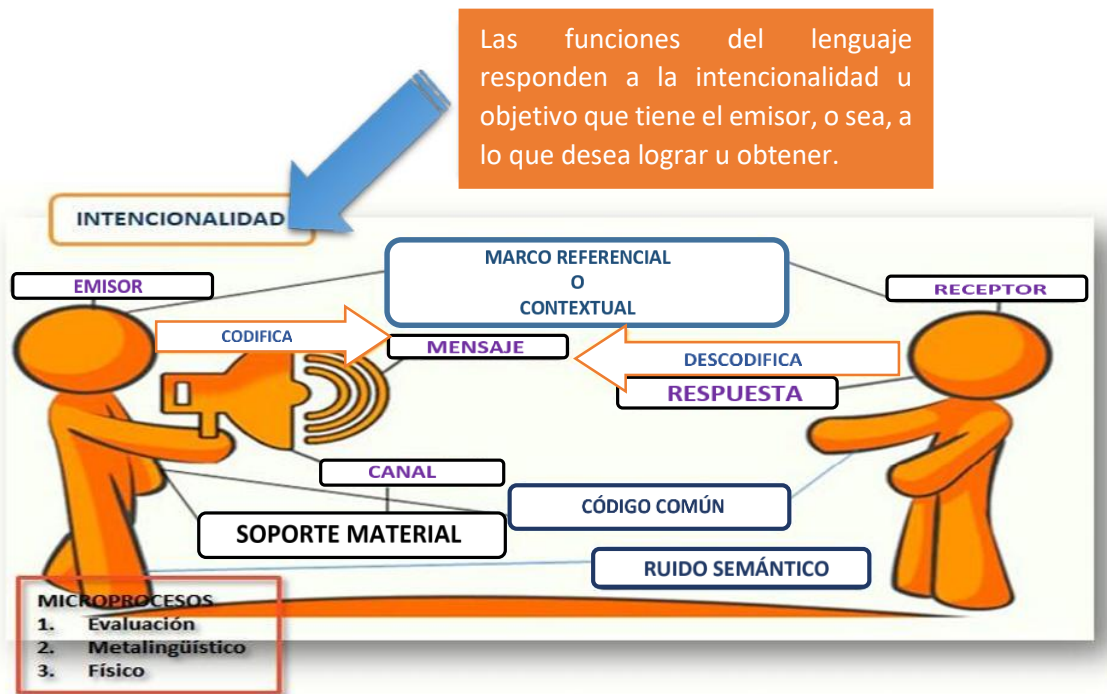
#### **5.1.1. Empleo práctico de las pausas o silencios**

- **Pausas determinadas por la puntuación:** con ellas nos referimos a las pausas que realizamos al hablar transmitiendo lo que representa la puntuación en el mensaje escrito. Si el lector no hace las pausas que exige la puntuación, se perjudicará la comprensión del texto leído e incluso puede que distorsione su sentido. Por otro lado, si prescindimos de introducir tales pausas el mensaje perderá fuerza y claridad, perdiéndose con ello la atención e interés de nuestro auditorio. Basta imaginar un interrogatorio o un informe oral sin pausas para comprobar su necesidad.
- **Pausas que comunican énfasis:** los silencios que preceden o siguen a una afirmación o pregunta pronunciada con mayor intensidad sirven para dar énfasis, a menudo de forma impactante. O bien brindan al auditorio la oportunidad de reflexionar en lo que se acaba de decir, o bien crean expectación por lo que sigue. Ojo, estas pausas solo pueden emplearse en cuestiones de verdadera importancia.

### 1.3. Funciones del lenguaje

Las funciones del lenguaje, son expresiones que usa el hablante para comunicarse con diferentes objetivos, propósitos y actitudes dependiendo del contexto, dándose una función por cada factor que influye y le da énfasis al comunicarse.

El lenguaje es usado para comunicar una realidad, un deseo, una emoción, un sentimiento, para preguntar o dar una orden.



### ***ELEMENTOS LINGÜÍSTICOS DE LA COMUNICACIÓN***

Las funciones del lenguaje son ocho, ellas se dividen en 4 obligatorias, o sea que estarán presentes en todos los mensajes y 4 optativas, es decir que pueden estar o no algunas de ellas presentes junto con las obligatorias:

- **Función Pragmática**
- **Función Sintomática**
- **Función Metalingüística**
- **Función Fática o de Contacto**

**Obligatorias**

- **Función Informativa o Referencial**
- **Función Emotiva o Expresiva**
- Función Conativa, Apelativa o Persuasiva**
- **Función Estética o Poética.**



A continuación, te explicaremos las funciones del lenguaje:

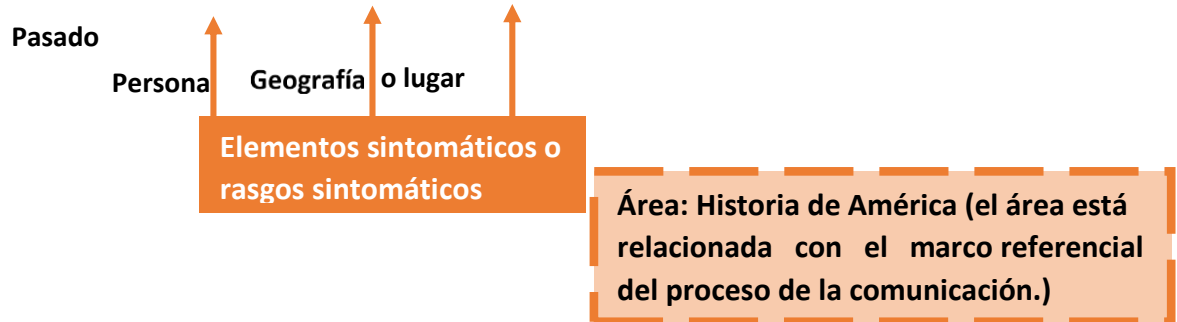
### Función Pragmática

Se refiere a la parte materialista del lenguaje, a su beneficio. Todo mensaje es útil, práctico de alguna manera.

### Función sintomática

Buscamos rasgos o características que ubiquen el mensaje dentro de un área específica de conocimiento y le da características que sirvan para construir el significado. Trabaja con el significante.

**Simón Bolívar** fue **el** Libertador **de** América



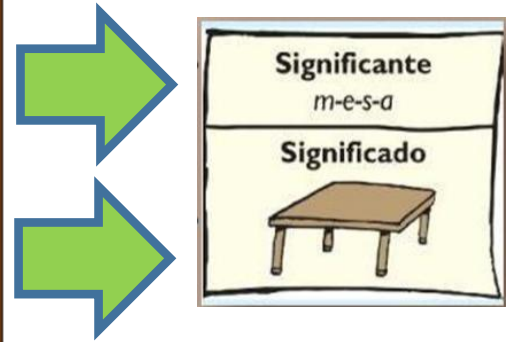
### Función metalingüística

Se centra en el código mismo de la lengua. Y toma **el significante** y las características o rasgos que nos da la sintomática y las convierte en un significado. Se utiliza para hablar del propio lenguaje, aclara el mensaje.

Se llama signo lingüístico a **la unidad mínima de la comunicación verbal**, parte de un sistema social y psíquico de comunicación entre los seres humanos, que conocemos como lenguaje, los signos son aquellos códigos que nos producen una imagen mental.

**Signo lingüístico**

- **Significante.** Es la parte material del signo, aquella que aporta la *forma* y que es reconocible mediante los sentidos. En el caso del lenguaje hablado, se trata de la imagen mental (la imagen acústica) de los sonidos articulados y transmitidos por el aire que se necesitan para comunicar el signo.
- **Significado.** Es la parte inmaterial, mental, social y abstracta del signo lingüístico, que forma parte de lo contemplado comunitariamente en la lengua (y que son patrimonio de todos), pero también de las capacidades expresivas del individuo (su léxico individual). El significado vendría a ser la imagen psíquica o el *contenido* que se transmite mediante el lenguaje.



### Función Fática o de contacto.

Esta función se centra en el canal y trata acerca de todos aquellos recursos que pretenden mantener la interacción para poder introducir, posteriormente el mensaje.



### Función Referencial

Se centra en el contenido o contexto y consiste en representar objetivamente la realidad, exponiendo hechos y conceptos. Su finalidad es informar. La encontramos en textos científicos, expositivos narrativos etc.



### Función emotiva o expresiva

El mensaje que emite el emisor hace referencia a lo que siente: sus actitudes, sus sentimientos y estados de ánimo, así como la de sus deseos, voluntades y el grado de interés o de apasionamiento con que realiza determinada comunicación.

El enfoque de la **función expresiva** es el **emisor** que establece una relación con el mensaje para expresar sus emociones y sentimientos.



# PATRIA

Ricardo Miró



¡Oh patria tan pequeña, tendida sobre un istmo donde es más claro el cielo y es más vibrante el sol, (1) en mi resuena toda tu música, lo mismo que el mar en la pequeña celda del caracol!

Revuelvo la mirada y a veces siento espanto cuando no veo el camino que a ti me ha de tornar... ¡Quizá nunca supiese que te quería tanto, si el Hado no dispone que atravesara el mar!...

La patria es el recuerdo... Pedazos de la vida envueltos en jirones de amor o de dolor; la palma rumorosa, la música sabida, el huerto ya sin flores, sin hojas, sin verdor.

La patria son los viejos senderos retorcidos que el pie, desde la infancia, sin tragua recorrió, en donde son los árboles antiguos conocidos que al alma le conversan de un tiempo que pasó. (2)

En vez de estas soberbias torres con áurea flecha, en donde un sol cansado se viene a desmayar, dejadme el viejo tronco donde escribí una fecha, donde he robado un beso, donde aprendí a soñar.

¡Oh mis vetustas torres, queridas y lejanas, yo siento las nostalgias de vuestro repicar! He visto muchas torres, o muchas campanas, pero ninguna supo, ¡torres más lejanas!, cantar como vosotros, cantar y sollozar.

La patria es el recuerdo... Pedazos de la vida envueltos en jirones de amor o de dolor; la palma rumorosa, la música sabida, el huerto ya sin flores, sin hojas, sin verdor.

¡Oh patria tan pequeña que cabes toda entera debajo de la sombra de nuestro pabellón; quizás fuiste tan chica para que yo pudiera llevarte por doquiera dentro del corazón! (3)

Versión original aparecida en 1909  
(1) Donde es el mar más verde y es más vibrante el sol,  
(2) que al paso nos conversan de un tiempo que pasó.  
(3) llevarte toda entera dentro del corazón!



Ricardo Miró

(Panamá, 1887-1949) Escritor panameño, considerado como el gran poeta nacional. En su juventud cursó estudios de pedagogía en Bogotá, que cursó por acciones judiciales. En 1904 publicó por primera vez sus poemas en la revista literaria El Mesclado del Jirón, que dirige Guillermo Andrade. Cambió a la patria, a su patria, a la herencia hispana y al amor. Sus poemarios más representativos son: Poemas, 1907; Los segundos profetas, 1910; Los poemas del Pacifico, 1913; Cantos selectivos, 1925. Escribió cuentos y dos novelas: Los Niños de Rebel y Mar de Manila. Fue también fundador y director de revistas literarias. La más importante de ellas fue Nueva Vida, a través de cual realizó las tareas de un proceso de renovación que luego marcaría los nombres de la poesía panameña.

Ricardo Miró dominó el cargo diplomático en Londres, Manila y Barcelona, donde escribió en 1909 su emblemático poema "Patria". Fue director de los Archivos Nacionales y Secretario Perpetuo de la Academia Panameña de la Lengua. Murió en la ciudad de Panamá el 2 de marzo de 1949. El premio nacional de literatura fue instituido en su honor, el Premio Ricardo Miró, y se otorga anualmente en los géneros poesía, cuento, novela y ensayo.



## Función Conativa o Apelativa, Persuasiva

Está centrada en el receptor. Trata de convencer. Es la realización de un acto y una respuesta.

Trata de llamar la atención del receptor, persuadirlo y convencerlo para que haga lo que el emisor quiera.

**Drácula?...No existe. Si no está en las páginas amarillas...no existe...**



**Ejemplo**



## Función Poética

Se centra en el mensaje y se define como la relación entre el mensaje y su propia expresión, intenta producir un efecto especial en el destinatario: goce, emoción, entusiasmo etc. Para ella lo importante en el mensaje no es lo que se dice sino **cómo** se dice. La encontramos principalmente en los textos o mensajes de entretenimiento.

## Ejemplo:

Refranes: Camarón que se duerme, se lo lleva la corriente

Adivinanzas: Tengo un platito de avellanas  
que en el día se recogen y en la noche se

### Canciones:

Parangaricutirinicuaro...Oh, Oh, Oh, Oh..

Parangaricutirinicuaro...Oh, Oh, Oh, Oh..