

Capítulo 1

Comunicación básica

Wilfrido Alejandro Garzón Puetate

Resumen

El capítulo profundiza en los conceptos básicos de la comunicación y explora los principios clave de la expresión oral y escrita. Los lectores aprenden la importancia de la empatía, la escucha activa y cómo articular ideas de forma eficaz en mensajes claros.

Palabras claves: comunicación, mensaje, discurso.

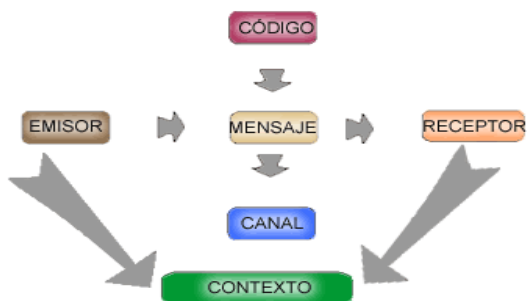
Garzón Puetate, W.A. (2023). Comunicación básica. En W.A. Garzón Puetate (ed). *Comunicación oral y escrita: tu herramienta para el éxito*. (pp. 21-32). Religación Press. <http://doi.org/10.46652/religacionpress.97.c86>



OPEN  ACCESS

1.1 La Comunicación

Imagen 1. Esquema de la Comunicación



Fuente: (Rogel, 2012).

1.1. Lenguaje oral

En un proceso mediante el cual un emisor transmite un mensaje a través de un canal hacia un receptor y es entendido por ambas partes.

La comunicación es materia de estudio de numerosas disciplinas, según su naturaleza y los actores que en el proceso intervengan. Sin embargo, se trata siempre de un proceso fundamental para comprender las relaciones entre los seres vivos (Gavidia, 2015).

1.1.2 Conceptos y características

Según Gavidia (2015), la comunicación es un proceso que mantiene las siguientes características:

- Requiere de un emisor y un receptor: para que el mensaje pueda ser enviado se requiere de la intervención de un emisor, del mismo modo que el receptor es esencial para que el mensaje pueda ser recibido e interpretado.
- Es un proceso dinámico: los roles de emisor y receptor se pueden intercambiar en el proceso comunicacional. De esta forma, una vez que el receptor envía su retroalimentación o feedback, se convierte en emisor.
- Es indispensable para la interacción de los individuos y favorece la organización social: la comunicación sirve para reafirmar al individuo al permitirle expresarse y transmitir un mensaje, y al mismo tiempo, influye en la interacción de los grupos sociales que comparten un código común.
- Es imposible que no se lleve a cabo: la comunicación es un proceso que ocurre de forma continua y en diferentes niveles.

1.1.3 Mensajes orales

La comunicación oral es la transmisión de información entre dos o más individuos a través del habla y del código contemplado en un idioma. Generalmente se contrapone a la comunicación escrita, en la cual la información se halla inscrita en algún soporte material para resistir al paso del tiempo (Dasi & Vilanova, 2018).

La comunicación oral es probablemente la forma más temprana de intercambio de información de nuestra especie, que tuvo su origen en la invención misma del lenguaje verbal.

Su elemento básico es el habla, que consiste en el empleo de nuestro aparato fonador (y parte del respiratorio) para producir una cadena de sonidos articulados en distintos puntos del recorrido del aire hacia afuera, a través de la participación de distintas partes de nuestra anatomía: la lengua, los labios, los dientes, etc.

1.2 Conceptos y elementos de la comunicación

1.2.1. Emisor

El emisor es el sujeto que desencadena el proceso comunicativo al exponer una información que puede ser interpretada por otros sujetos. A su vez, el emisor puede emitir información codificada de manera simbólica, o a través del lenguaje no verbal, que expresa sensaciones, actitudes y estados de ánimo (Gonzáles, 2018)

Por otro lado, muchas veces establecer quién es el emisor es algo muy relativo, porque no siempre resulta fácil saber con seguridad qué sujeto inició la comunicación. Por ejemplo, si alguien se encuentra por la calle a su vecino y lo saluda con un “hola”, esto podría ser a su vez una reacción ante la expresión del rostro del vecino, y en este caso sería la persona que no ha hablado la que habría adoptado el rol de emisor en primer lugar (Gavidia, 2015).

Justamente por eso se asume que el emisor lo es de manera relativa, estableciendo como marco de referencia un solo ciclo de envío de información. En un momento, quien fue el emisor pasará a ser el receptor, y viceversa (Gavidia, 2015).

1.2.1. Receptor

El receptor es el sujeto que, de manera voluntaria o involuntaria, recibe la información emitida por el emisor y la interpreta, ya sea utilizando para ello un sistema de símbolos que establece equivalencias entre significantes y significados, o sin sistema de símbolos, obedeciendo a las sensaciones que produce lo que llega a través de los sentidos (Gavidia, 2015).

1.3 El mensaje

1.3.1 Origen del Mensaje

El mensaje es tan antiguo como el propio ser humano si lo-gramos imaginar a una tribu de homo sapiens para poder cazar mamuts, elefantes, ciervos, gacelas, emitían sonidos y gestos, es decir, mensajes de comunicación no verbal que les ayudaban a transmitir una información y a trabajar en grupo para conseguir su propia supervivencia. La propia comunicación no verbal sigue siendo hoy uno de los tipos de mensajes más presentes e importantes que emitimos y recibimos constantemente. Por ejemplo, con el lenguaje de la ropa. La vestimenta es un medio de transmisión de mensajes simples y concretos.

Podemos conocer ciertos puntos de la personalidad, la actitud, sentimientos, ideas o ideologías solo con el mensaje que proyecta su puesta en escena. O con el lenguaje corporal y los gestos: una sonrisa transmite un mensaje de alegría, una postura puede indicar rechazo y una mirada darnos confianza. Estamos constantemente enviando y recibiendo mensajes no verbales.

Las propias pinturas rupestres son otro ejemplo de tipo de mensaje no verbal. Transmiten un mensaje gracias a la utilización del lenguaje visual o icónico. Una representación pictórica de una caza es uno de los primeros mensajes icónicos que conocemos. En la actualidad se sigue utilizando el mismo lenguaje para transmitir una realidad o denunciar un hecho que ocurra en nuestra sociedad. Una imagen que impacta al mundo y que lanza un mensaje sin el uso de la palabra: conflictos bélicos, hambrunas, desastres naturales, política, medio ambiente. Las técnicas evolucionan, pero el lenguaje icónico seguirá siendo un fuerte difusor de mensajes (Solis & Burgos, 2019).

1.3.2 Definición de Mensaje

El mensaje de manera general es el objeto de la comunicación. Está definido como la información que el emisor envía al receptor a través de un canal determinado o medios de comunicación como el habla o la escritura; aunque el término también se aplica, dependiendo del contexto, a la presentación de dicha información; es decir, a los símbolos utilizados para transmitir el mensaje. Cualquiera que sea el caso, el mensaje es una parte fundamental en el proceso del intercambio de información.

Definiéndolo técnicamente de acuerdo con (Jervis, 2015), el mensaje es el conjunto de elementos informativos que el emisor envía a quien cumplirá la función de receptor. Entonces, es sólo a través del mensaje que el fenómeno comunicativo puede generarse ya que si de otro modo las personas por su simple existencia no estarían estableciendo necesariamente conexión alguna. Para poder llevar a cabo la comunicación de manera apropiada, es de vital importancia que ambas partes reconozcan y comprendan el lenguaje en el que el mensaje está establecido. En este sentido, lenguaje puede ser no solamente el idioma, sino también los símbolos, las señas o gestos que se estén transmitiendo.

1.3.3 Clases y funciones de Mensaje

Mensaje de contenido: El mensaje de contenido es el que se transmite con un lenguaje verbal, directo, comprensible, que no necesita ninguna traducción. Corresponde a una situación real. Por ejemplo, cuando se pronuncia estoy mal, estoy triste, estoy deprimido, necesito cariño es decir es una interpretación donde el significado y el significante coinciden perfectamente (Jervis, 2015).

Mensaje de relación: el mensaje de relación es siempre un mensaje no verbal. Se dice algo envuelto en símbolos y no con palabras, no coinciden el significado y el significante, por lo que crea una confusión emotiva. El que habla así, manda mensajes que el otro escucha de un modo totalmente diferente. La comunicación se hace confusa y caótica (Jervis, 2015).

La función representativa o referencial caracteriza a los mensajes en los cuales el emisor transmite una información sobre el mundo que le rodea. Esta es, precisamente, la finalidad básica de la comunicación y, por tanto, la función representativa más habitual.

En los mensajes en los que predomina la función representativa son frecuentes los verbos en tercera persona y un léxico objetivo. La función representativa está presente en textos de carácter informativo, como textos científicos o noticias periodísticas.

La función expresiva o emotiva caracteriza a los mensajes en los que el emisor manifiesta sus sentimientos y emociones, sus opiniones y sus juicios personales.

En los mensajes en los que predomina la función expresiva suelen aparecer verbos y pronombres en primera persona, interjecciones, oraciones exclamativas y un léxico de carácter subjetivo en el que las palabras se tiñen de evocaciones y valoraciones personales.

La función expresiva predomina en textos de carácter personal, como los diarios o las cartas. La función apelativa o conativa es la propia de los mensajes en que se pretende influir sobre la conducta o las ideas del receptor: órdenes, instrucciones y preguntas (Gavidia, 2015).

En los mensajes en que predomina la función apelativa son habituales los verbos en segunda persona, el modo imperativo, las alusiones directas al receptor y las exclamaciones y preguntas.

La función apelativa predomina en textos argumentativos y persuasivos, como los anuncios, los discursos políticos, que pretenden convencer al receptor.

La función poética o estética es la propia de los textos en los que se pretende llamar la atención sobre la forma del mensaje, como ocurre en los textos literarios.

En este tipo de textos se emplean ciertos recursos, como la comparación, la metáfora, la rima, para dotar al mensaje de una forma especial (Gavidia, 2015).

1.4 Planificación de la Comunicación

1.4.1 Funciones de la comunicación oral

Este tipo de comunicación se produce entre dos o más personas que manejan el mismo código lingüístico y el mensaje se transmite por el aire o mediante algún medio físico, como un dispositivo.

Resulta una capacidad intrínseca del ser humano que lo diferencia del resto de los animales que, si bien pueden emanar sonidos, no son capaces de modular las palabras y de elaborar un código de signos tan complejo.

La comunicación oral hizo posible que el hombre de la antigüedad se organizara en grupos y poblaciones, y contribuyó a su evolución. En la actualidad, la vida en sociedad es posible debido

al lenguaje oral que es importante en diversos ámbitos, como el escolar, profesional, negocios y política

1.4.2 Clases de la comunicación oral

La comunicación oral puede ser:

- **Espontánea.** Es el tipo de comunicación que no requiere de un planeamiento y denota una estructura del discurso desordenada.
- **Planificada.** Es el tipo de comunicación premeditada, organizada e, incluso, ensayada, como puede ser un discurso, una entrevista o una capacitación académica.

1.4.3 Formas de la comunicación oral

Entrevista: En este caso hablamos de la comunicación que se establece cuando el entrevistador emite una serie de cuestiones al entrevistado para que las responda e indagar más sobre su opinión acerca de determinados temas. La entrevista se puede llevar a cabo en multitud de ocasiones y contextos, pero principalmente es utilizada en los medios de comunicación y en procesos que gestionan los departamentos de recursos humanos para escoger al candidato ideal ante la oferta laboral que emite una empresa.

El debate: El debate es el intercambio de opiniones que existen entre diversas personas y que gestiona un moderador. El papel de este suele estar centrado en emitir preguntas, y además en

coordinar el proceso, los tiempos de respuesta, y la buena ejecución del debate. Este tipo de comunicación oral permite tratar cualquier tipo de tema y valorar las opiniones que se manifiestan, es propio del sector político donde la utilización de este tipo de debates hace que se obtenga información sobre los criterios y opiniones que tienen los candidatos políticos a la presidencia, por ejemplo.

El discurso: En este caso un ponente lleva a cabo la exposición de los conocimientos que tiene sobre un tema determinado. Su objetivo es informar a los asistentes sobre el tema en concreto, y además generar nuevas ideas o aportaciones para ofrecer distintos puntos de vista sobre la temática sobre la que versa. Aquí también podemos mencionar la conferencia, donde se expone un discurso centrado en temáticas concretas. Las conferencias son muy utilizadas en la universidad, o determinados congresos especializados.

El diálogo: Es el tipo de comunicación que se puede establecer entre dos o más personas. Hay diferentes tiempos de exposición, se intercambian opiniones, y suele haber siempre como mínimo dos usuarios estableciendo este tipo de comunicación oral.

Referencias

- Dasí, F., & Vilanova, R. (2018). *100 errores en la comunicación personal*. ESIC.
- Gonzáles, S. (2018). *El ABC de la comunicación efectiva: hablada, escrita y escuchada*. Grupo Nelson.

§

Basic communication Comunicação básica

Wilfrido Alejandro Garzón Puetate

Instituto de Educación Superior Nelson Torres | Cayambe | Ecuador

<https://orcid.org/0000-0001-9208-304X>

alejandro.garzon@intsuperior.edu.ec

Abstract

The chapter delves into the basics of communication and explores the key principles of oral and written expression. Readers learn the importance of empathy, active listening and how to articulate ideas effectively in clear messages.

Keywords: communication, message, speech.

Resumo

O capítulo se aprofunda nos fundamentos da comunicação e explora os princípios-chave da expressão oral e escrita. Os leitores aprendem a importância da empatia, da escuta ativa e de como articular ideias de forma eficaz em mensagens claras.

Palavras-chave: comunicação, mensagem, discurso.